



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA



Tesis

MAPRO y la eliminación de barreras burocráticas en la Gerencia de
Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Autor

Bach. Cueva Céspedes Christian Omar

Asesora

Mag. Jesús Alicia Fernández Palomino

Para optar el Título Profesional de Politólogo

Fecha de sustentación:

14 de noviembre de 2024

Lambayeque, 2024

Tesis titulada: “MAPRO y la eliminación de barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo” presentada para optar el Título Profesional de Politólogo por:



.....
Bach. Cueva Cespedes Christian Omar
Autor




MTRA. JESUS ALICIA FERNÁNDEZ PALOMINO
DNI: 16718011
Asesora

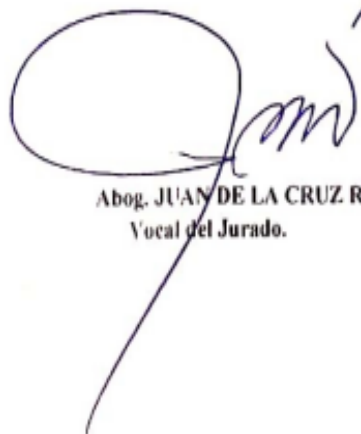
APROBADO POR:



Mag. CARLOS SANCHEZ MARTINEZ OBLITAS
Presidente del Jurado



Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO
Secretario del Jurado



Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS
Vocal del Jurado.

Dedicatoria

*A Dios y la Virgen María, por guiarme, protegerme y
brindarme fuerzas para continuar y cumplir con mis logros.*

*A mis padres, María Céspedes y Nicolás Cueva, por su amor y
apoyo en cada decisión que he tomado, por ser mi soporte en cada etapa de
mi vida.*

*A mis hermanos; Eduar, Carmen y Jesús, por apoyo en cada etapa de
mi vida. A mis sobrinos, mis tíos y primos, por su apoyo y ser parte de este proceso.*

Christian O. C.C.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen María por guiarme y permitirme culminar otro escalón en el sendero de la vida. Asimismo, a mis padres, María Cespedes y Nicolas Cueva, por su apoyo y consejos en cada etapa de mi vida.

Agradezco a mis amigos, por su apoyo, entre ellos a Edwin Ch., Carolina B., Marilin A., Jusety, Beatriz, Yulliana T., Dr. Alex, entre otras personas.

Agradezco a la Dr. Mirian Vargas Saavedra por sus excelentísimas clases, consejos y su confianza; al Abog. Fredy Arenas, por sus enseñanzas en el ámbito público; ambos han aportado a mi crecimiento personal y profesional.

Agradezco a mi asesora la Abga. Jesús Alicia Fernández Palomino por su apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación.

Asimismo, agradezco a los compañeros de la Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización, por sus grandes enseñanzas; Abg. Hilmer, Dr. Cecilia, Sra. Roxana, Pltg. Pablo y Soc. Fiorella.

Christian Cueva.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 103-2024-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGO de: **Christian Omar Cueva Cespedes**.
Siendo la 7:00 p.m. del día jueves 14 de noviembre del 2024 se reunieron en la Sala de simulación de audiencias de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "**MAPRO Y LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**", designados por Resolución N° 269-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 02 de mayo del 2024, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : **Mag. CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS.**

SECRETARIO : **Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO.**

VOCAL : **Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS**

La tesis fue asesorada por Abog. JESUS ALICIA FERNÁNDEZ PALOMINO, nombrada por Resolución N° 269-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 02 de mayo del 2024.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N° 705-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 08 de noviembre del 2024.


La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Christian Omar Cueva Cespedes** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADO con la nota de 17 (DÍECISIETE) en la escala vigesimal, mención de BUENO.**

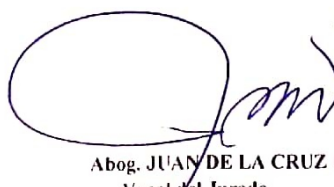
Por lo que queda APTO para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGO**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las **7:54** p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, jueves 14 de noviembre del 2024


Mag. CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS
Presidente del Jurado


Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO
Secretario del Jurado


Abog. JUAN DE LA CRUZ RIOS
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

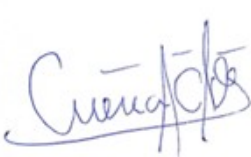
Yo, Mtra. Jesús Alicia Fernández Palomino, Asesora de tesis de investigación del bachiller en ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA CUEVA CESPEDES CHRISTIAN OMAR, Titulada "MAPRO y la eliminación de barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo", luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 10 de octubre de 2024.



MTRA. JESÚS ALICIA FERNÁNDEZ PALOMINO
DNI: 16718011
ASESOR



Bach. CUEVA CESPEDES CHRISTIAN
OMAR DNI: 73686504
Autor

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	3%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	fddocuments.es Fuente de Internet	1%
5	dataonline.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	1%
6	www.serviciosalciudadano.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	mef.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	appddpadigital.agn.gob.pe Fuente de Internet	<1%


MTRA. JESUS ALICIA FERNÁNDEZ PALOMINO
DNI: 16718011
ASESOR




Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Maxx Bowman
Título del ejercicio: INFORMES TESIS
Título de la entrega: TESIS - CUEVA CESPEDES CHRISTIAN OMAR (1).docx
Nombre del archivo: TESIS_-_CUEVA_CESPEDES_CHRISTIAN_OMAR_1_.docx
Tamaño del archivo: 1.85M
Total páginas: 121
Total de palabras: 27,619
Total de caracteres: 156,679
Fecha de entrega: 09-oct.-2024 09:36p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2480728643



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
EGSCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

MAPRO y la eliminación de barreras burocráticas en la Gerencia de
Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Autor

Cueva Céspedes Christian Omar

Asesor

Abog. Jesús Alicia Fernández Palomino

Para optar el título profesional de Politólogo

Lambayeque, 2024



MTRA. JESÚS ALICIA FERNÁNDEZ PALOMINO
DNI: 16718011
ASESOR

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	11
Capítulo I: Diseño teórico	15
1.1. Antecedentes.....	15
1.2. Marco teórico	19
1.2.1. El manual de procedimientos (MAPRO) naturaleza y efectos	19
1.2.2. La política de control municipal.....	21
1.2.3. La eficacia del sistema de control municipal	25
1.2.4. Las barreras burocráticas.....	28
1.3. Marco conceptual	29
1.3.1. MAPRO	29
1.3.2. Procedimiento.....	30
1.3.3. Procedimiento administrativo	30
1.3.4. Barreras burocráticas.....	31

1.3.5. Gerencia municipal.....	31
1.3.6. Desarrollo Vial	32
1.3.7. Transporte.....	32
1.3.9. Gestión	33
1.3.10. Gestión pública.....	33
1.3.11. Control interno.....	34
Capítulo II: Diseño metodológico	35
2.1. Diseño de contrastación de hipótesis.....	35
2.2. Población y muestra	36
2.2.1. Población.....	36
2.2.2. Muestra.....	36
2.3. Técnicas e instrumentos	37
2.3.1. Técnicas.....	37
2.3.2. Instrumentos	37
Capítulo III: Resultados	39
Capítulo IV: Discusión de los resultados	46
4.1. Discusión sobre los antecedentes	46
4.2. Discusión sobre los objetivos específicos	55
4.2.1. Discusión del objetivo específico: “Reconocer el nivel de actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo”	55

4.2.2. Discusión del objetivo específico: “Observar la política de control en la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes”	61
4.2.3. Discusión del objetivo específico: “Analizar la aplicación del MAPRO de la municipalidad provincial de Chiclayo y sus efectos sobre el control de las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte”	71
Conclusiones	80
Conclusión general	80
Conclusiones específicas	80
Recomendaciones	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA METODOLOGÍA CORRESPONDIENTE	89

Índice de tablas

Tabla 1: Evaluación de los procedimientos administrativos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial Chiclayo	39
Tabla 2. Inventario de Procedimientos a nivel 01 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	96

Resumen

El estudio presenta el análisis de las barreras burocráticas y sus efectos en los procedimientos administrativos, así mismo, la manera en cómo el Manual de Procedimientos (MAPRO) puede influir en estos; para ello, se ha planteado como objetivo principal determinar si es necesaria la actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes; luego para el análisis y discusión se ha tomado como muestra todos los procedimientos establecidos en el MAPRO de la GDVyT de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, la cual ha sido aprobado en el 2010. Asimismo, la pesquisa es una investigación no experimental, debido a que no se alteran o manipulan las variables, por ello, se ha utilizado como técnica de investigación el análisis documental a través de las fichas bibliográficas y la observación, las cuales han permitido el recojo de información para su posterior análisis. Es así como, se ha planteado corroborar la hipótesis es necesaria la actualización de un manual de procedimiento de la Municipalidad Provincial de Chiclayo permitirá el control de las barreras burocráticas existentes en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte. Una vez, discutido y corroborada la hipótesis con los resultados, se ha concluido que la Municipalidad Provincial de Chiclayo no tiene un Manual de Procedimiento actualizado, debido a que el último ha sido aprobado en el 2010, a pesar de existir una directiva que conlleve a la elaboración, no existe ningún MAPRO actualizado con la normativa planteada por la Secretaria de Gestión Pública, asimismo, no existe en el portal de transparencia algún documento sobre el Sistema de Control Interno.

Palabras clave: Procedimiento administrativo, Barreras burocráticas, Manual de procedimientos, Municipalidad

Abstract

The study presents the analysis of bureaucratic barriers and their effects on administrative procedures, as well as the way in which the Procedures Manual (MAPRO) can influence them; the main objective is to determine if it is necessary to update the procedures manual (MAPRO) of the Provincial Municipality of Chiclayo to eliminate bureaucratic barriers in the Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte; then for the analysis and discussion, all the procedures established in the MAPRO of the GDVyT of the Provincial Municipality of Chiclayo, which was approved in 2010, have been taken as a sample. Likewise, the study is non-experimental research, because the variables are not altered or manipulated, therefore, documentary analysis has been used as a research technique through bibliographic records and observation, which have allowed the collection of information for subsequent analysis. Thus, it has been proposed to corroborate the hypothesis that the updating of a procedure manual of the Provincial Municipality of Chiclayo is necessary to control the existing bureaucratic barriers in the Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte. Once, discussed and corroborated the hypothesis with the results, it has been concluded that the Provincial Municipality of Chiclayo does not have an updated Procedure Manual, because the last one has been approved in 2010, despite the existence of a directive that leads to the development, there is no MAPRO updated with the regulations raised by the Secretaria de Gestión Pública, also, there is no document on the transparency portal on the Internal Control System.

Key words: Administrative procedure, Bureaucratic barriers, Procedures manual, Municipality.

Introducción

Los diferentes Estados a nivel mundial ha implementado reformas que contribuyan a la modernización de la gestión pública, por ello, el Perú ha desarrollado políticas y estrategias que contribuyan a este proceso de modernización.

Una de las principales estrategias es la elaboración de los planes y documentos de gestión debido a que son la base para ejecutar su presupuesto institucional con la finalidad de cerrar brechas y brindar servicios de calidad para la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Por ello, entre uno de los principales documentos e instrumentos de gestión es un Manual de Procedimientos que compila los procedimientos de una institución o entidad estatal.

Partiendo de lo antes señalado, en la actualidad diferentes entidades no cuentan con un MAPRO o si cuentan en su repositorio, este está desactualizado, entre ellas la Municipalidad Provincial de Chiclayo según el Portal de Transparencia tiene un MAPRO que su versión es del 2010, estando desfasado. Asimismo, contar con un manual desactualizado es afrontar un problema a nivel institucional, porque es un documento que permite el buen funcionamiento del control interno siendo uno de los principales objetivos de las normativas institucionales (Zambrano, 2011). Por ello, es necesario actualizar el manual de procedimiento, debido a que participa en el desarrollo del control interno de la institución; asimismo, mediante la simplificación administrativa permitirá que la duplicidad de las funciones del personal no se dé.

Además, permitirá a través de los indicadores los procesos de evaluación y seguimiento a los procedimientos que permitirán medir la eficacia y eficiencia que tiene la municipalidad respecto al desarrollo de los procedimientos de cada unidad orgánica.

Por ende, esta medición debe considerar la pauta normativa que establece la propia municipalidad, así como el ordenamiento jurídico que compone el derecho interno en lo que resulte necesario, ello con la finalidad de ocuparse de la solución de posibles riesgos, como lo son las barreras burocráticas, las mismas que requiere de control para mitigarlos. Estas barreras burocráticas se presentan debido a la existencia de algún documento u obstáculo que afecte de manera directa al desarrollo de un procedimiento. Tomando como referencia el reporte de la Defensoría del Pueblo, solo en el 2021, se admitieron un total de 35 532 quejas de las cuales solo 9017 fueron a municipalidades, lo que deja constatar que existe una mala relación entre la ciudadanía y las municipalidades debido a las deficiencias que presentan. Por ello, una de las principales quejas por parte de la ciudadanía fue hacía los procedimientos administrativos o trámites, debido a que ocuparon el primer lugar en la desazón ciudadana, ya que contaron con 8188 quejas. (Defensoría del Pueblo, 2021)

En la misma línea, las entidades públicas son encargadas de controlar y prevenir la existencia de barreras burocráticas, por ello, en el reporte anual que abarca entre los años del 2019 y 2020 se contabilizo un total de 399 quejas que son contra la Municipalidad Provincial de Chiclayo siendo la tercera a nivel nacional en recibir más quejas de los ciudadanos, de los cuales la mayoría fueron respecto a los procedimientos administrativos, siendo un problema institucional, afectando la calidad y eficacia de la entidad edil. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Por ello, se ha planteado como principal problema ¿Qué tan necesaria es la actualización del Manual de Procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte?, además, la investigación se justifica en la búsqueda a determinar si el control que debe ejercer la entidad edil depende de la actualización del MAPRO teniendo en cuenta que al enfoque de la gestión por

Por lo tanto, el objetivo propuesto por el indagador es determinar si es necesaria la actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la gerencia de desarrollo vial y transportes. Para fundamentar el objetivo principal se han planteado objetivos secundarios, los cuales son los siguientes: primero es reconocer el nivel de actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo; segundo, observar la política de control en la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la gerencia de desarrollo vial y transportes, y, tercero, analizar la aplicación del MAPRO de la municipalidad provincial de Chiclayo y sus efectos sobre el control de las barreras burocráticas en la gerencia de desarrollo vial y transporte.

Los presente objetivos contribuirán a fundamentar y comprobar la hipótesis planteada por el investigador, el cual es necesaria la actualización de un manual de procedimiento de la municipalidad provincial de Chiclayo permitirá el control de las barreras burocráticas existentes en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte.

La pesquisa está compuesta por cuatro (4) capítulos; en el primer capítulo detalla los antecedentes; se describe los antecedentes que fundamentan la investigación, además, permite tener una visión conceptual que sirve como base para el desarrollo, interpretación y análisis de la investigación. El capítulo II desarrolla la parte metodológica que abarca desde el diseño de contrastación de hipótesis, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que han empleado para la recolección de datos que permitieron comprobar la hipótesis planteada. El capítulo III, presenta los resultados e interpretación de los obtenidos de la aplicación de los instrumentos. El último capítulo (IV), el capítulo aborda la discusión de los antecedentes que ha permitido fundamentar la investigación. Además, la discusión de cada objetivo a través de un análisis muy detallado que tiene como base los resultados obtenidos

de la aplicación de los instrumentos a la muestra establecida en el capítulo II, con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada.

Asimismo, la presente investigación se ha desarrollado bajo los lineamientos establecidos para desarrollar un trabajo de investigación en la Facultad de Derecho y Ciencia Política.

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes

(Arroyo, 2019) cuya tesis titulada: “Barreras burocráticas en la administración municipal y su incidencia en los agentes económicos de la Municipalidad de Lima, 2019”, la misma que fue presentada a la Universidad Alas Peruanas para obtener el título profesional de Abogado; cuya meta principal se orientó al establecimiento principal del modo en que las barreras observadas en el campo burocrático municipal influyen el derecho y las acciones que corresponden a los administrados, observación que se hace en el municipio provincial de Lima durante el año 2019. El objetivo propuesto se desarrolló recopilando la información necesaria para concluir sobre la existencia de barreras burocráticas dándoles el calificativo de ilegal e irracional que afectan los intereses de los administrados y limitando su permanencia en el mercado; advirtiendo la participación de INDECOPI para eliminar de este tipo de circunstancias. En base a este resultado recomienda la creación de un mecanismo unificador del procedimiento administrativo para limitar la arbitrariedad.

Al revisar el antecedente nacional, se observa limitación en su análisis ya que aparenta una revisión superficial de la realidad; eso en tanto que para reconocer cómo se produce los efectos de las barreras burocráticas sobre los intereses de los usuarios, se determinaría los factores que producirían ese efecto, para que sobre ellos se construya una estructura administrativa como recomendación puntual sobre cómo combatiría el efecto negativo que a simple vista se puede reconocer. En esta investigación se pretende revisar las condiciones administrativas del trámite en la Gerencia de Desarrollo Vial y Tránsito de la municipalidad provincial de Chiclayo, para reconocer las posibles fallas que lleven al entrapamiento de la atención al ciudadano.

(Esteban Valladares, 2019) tesis cuya denominación es: “Impacto de la implementación del MAPRO mejorado en el desempeño laboral de la Oficina de Administración en la Dirección Regional de Agricultura”, a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco con el propósito de obtener el título profesional de administrador; el investigador tiene como objetivo principal determinar cómo influye la implementación un Manual de Procedimientos en el desempeño laboral en la Dirección Regional de Agricultura, para el desarrollo de la investigación, el tesista tuvo que recurrir a la revisión de documentación sobre el MAPRO de la entidad; asimismo, llegó a concluir que la entidad no cuenta con un MAPRO actualizado afectando el desempeño laboral, pero su objetivo principal es determinar el impacto, por ello, se recomienda actualizar el MAPRO e implementarlo a través de la capacitación al personal.

El antecedente nacional, parte de la aplicación de un instrumento de la encuesta para verificar la existencia del problema, se identificó el que desarrolla la construcción de un MAPRO basado en el MAPRO desfasado, además, la implementación mediante capacitaciones y sensibilización sobre la aplicación del documento de gestión; tomando como base, se analizó el impacto del MAPRO en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura, la aplicación ha permitido que los trabajadores mejoren en su desempeño laboral y el ciudadano pueda entender el circuito seguido en cada procedimiento. La investigación pretende mediante la revisión y análisis del documento denominado Manual de procedimiento identificar las fallas que se produzcan durante los procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Tránsito.

(Mio Ramos, 2021) tesis titulada “Las barreras burocráticas en el proceso de titulación de tierras de las Comunidades Campesinas, 2020”, para obtener el título profesional de Abogado, fue sustentada y presentada en la Universidad Cesar Vallejo; la investigación tuvo como fin principal identificar las barreras burocráticas que afectan el proceso de titulación

que las comunidades campesinas tomando como base a la ley 24657. El objetivo fue analizar la ley 24657 concluyendo que la “Ley de deslinde y titulación del territorio de las comunidades campesinas” tiene barreras burocráticas; además, se advierte la duplicidad de funciones para la titulación de predios. Por eso, se recomienda crear un equipo especializado para orientar y asesorar a las comunidades campesinas en el proceso; además, que las municipalidades provinciales y distritales actualicen sus documentos de gestión, sobre todo catastral.

Al analizar el antecedente nacional, el investigador utilizó la teoría fundamentada; además, existe una limitación en su análisis porque no tiene un problema exacto, sino una observación superficial del problema, ya que las comunidades campesinas tienen diferente realidad; además, las estrategias implementadas por las municipalidades respecto a la orientación y asesoría, y la actualización de sus documentos de gestión es diferente. Por lo tanto, se recomienda analizar las barreras burocráticas en el proceso dentro de las entidades edilicias debido a que son funciones principales de estas; asimismo, es necesario revisar los antecedentes respecto a la base legal en la titulación, entre ellos, D.S. N° 029 - 2019 - VIVIENDA. Tomando en cuenta al antecedente, en esta investigación se pretende reconocer a través de la observación las acciones administrativas de los diferentes procedimientos que tiene la Gerencia de Desarrollo Vial y Tránsito con el fin de identificar las actividades que generen retraso en el procedimiento causan un malestar e impidiendo un obtener un acto administrativo.

(Serna & Ruiz, 2023) presentaron su tesis titulada: “Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023” para obtener el grado de maestro en gestión pública y que fue presentada en la Universidad Cesar Vallejo; el fin principal del investigador es analizar la problemática del servicio de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita en el 2023 y la manera de cómo se puede mejorar. El objetivo del

indagador con la aplicación de encuestas es determinar cómo el MAPRO si influyo en el servicio de recojo de residuos sólidos, llegando a concluir que influye positivamente en el servicio por ser un documento predictivo.

El antecedente nacional se contempla en un análisis partiendo de la observación que resulta de una realidad superficial de la problemática; tomando como base lo anterior, se deben reconocer las causas que afectan directamente al servicio de residuos sólidos e identificar los procesos ejecutados para brindar este servicio, concluye el investigador que el MAPRO tiene relación directa con el servicio; el MAPRO es un documento de gestión que permite identificar las actividades y la secuencia lógica del procedimiento, partiendo de eso, es necesario que, además de conocer las funciones de cada servidor público, identificar los errores o problemas que se dan en cada proceso para mejorar los procesos. Esta investigación detallará mediante observación las fallas de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

(Villarruel & Taxis, 2020) las tesis presentaron la investigación titulada: “Propuesta de manual de procedimientos técnicos del área de Gammagrafía cardiaca del hospital de Cardiología del Centro Médico Nacional siglo XXI” para obtener el grado de maestro en gestión organizacional en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México; la investigación tiene como fin observar los principales problemas que afrontaba el departamento de medicina nuclear, el investigador detalla que son la ejecución de las acciones de los procedimientos afectando directamente en el diagnóstico del paciente e impactando negativamente en el mismo, es así que recomienda estandarizar los procedimientos del departamento a través de la creación de un manual de procedimiento con el fin de brindar servicios de calidad y mejorar la gestión administrativa.

El antecedente internacional, hizo un análisis de los problemas que azotan a los procesos del departamento, pero hay que verificar las causas que permiten el desarrollo de estos problemas afectando al usuario, para construir un manual de procedimientos para estandarizar el tiempo entre actividades, unidades de organización, personal; además, hay una demora en los procedimientos y una falta de organización, generando barreras burocráticas ocasionando insatisfacción en el ciudadano. Es así, que estandarizar los procedimientos a través de un MAPRO no sería lo correcto, sin una identificación de los problemas que afectan a estos. Por ello, esta investigación pretende analizar la aplicación del MAPRO de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte para ver los efectos que tiene sobre las barreras burocráticas.

1.2. Marco teórico

1.2.1. El manual de procedimientos (MAPRO) naturaleza y efectos

A lo largo de la historia, el mundo ha ido evolucionando basado en consensos de índole sistemático, pues los Estados han optado por reformas en la administración pública debido al modelo funcionalista al que se regían. El Perú no es ajeno a esto, desde 2002 se viene aprobando leyes que permitan desarrollar un Estado moderno y descentralizado. Posteriormente, para la implementación de estas leyes, se aprobaron Decretos Supremos y Decretos Legislativos, entre otros, que permitieron que su implementación se desarrolle de la mejor manera. En 2008, se aprobó una ley que conlleva a la descentralización y designar funciones a través de la creación de diferentes órganos, la norma tiene como objetivo principal crear un sistema administrativo para modernizar la gestión pública; es así como, la principal entidad de modernizar el estado peruano es la Secretaría de Gestión Pública.

En la actual PNMGP al 2030 desarrollado por la Secretaría de Gestión Pública menciona que las entidades públicas deben tener actualizados sus documentos de gestión para

contribuir al cumplimiento de objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Uno de los principales documentos de gestión es el Manual de Procedimiento, que permite organizar los procedimientos y documentarlos, en relación con esto se define como un documento que contiene ordenada y detalladamente los procedimientos de una institución; además, las tareas que debe desarrollar cada personal en los procedimientos; asimismo como los objetivos finales de una institución en el ámbito organizacional. (Vivanco, 2017) Además, el no solamente tendrá relevancia e influencia a nivel organizacional, sino también en el ámbito poblacional.

Por otro lado, el MAPRO es un documento relacionado directamente con el control interno, ya que documenta y detalla los procedimientos, las actividades, las responsabilidades y roles del personal directo de la institución, (Palma, 2010). En la misma línea, es un documento que permite el buen funcionamiento del control interno siendo uno de los principales objetivos de las normativas institucionales. (Zambrano, 2011)

Entonces, el MAPRO es un documento que recoge de manera detallada el desarrollo de las actividades con la finalidad que de ejecutar de manera óptima los procedimientos, así como, el mantenimiento del control interno institucional. Por lo tanto, el MAPRO es una herramienta necesaria para orientar al empleador sobre sus funciones en la ejecución de sus actividades durante los procedimientos, entonces, tener un documento de alcance explicativo y descriptivo permitirá encontrar no solamente fallas, sino también implementar mejoras para brindar un servicio o producto de calidad.

Dentro de este orden de ideas, el MAPRO tiene como función principal definir la visión organizacional; asimismo, evitar la duplicidad de funciones, proporcionar información que contribuyan a la planificación institucional, así como, ejecutar reformar estructurales y contribuir al fortalecimiento de los documentos de gestión como el Clasificador de Cargos, Perfil de Puestos, Reglamento de Organizaciones y funciones, entre otros.

Entonces, el Manual de Procedimientos contribuye a fortalecimiento en el nivel organizacional permitiendo cumplir con los objetivos propuestos y contribuir a un adecuado control interno, evitando desconocimiento del procedimiento.

Por ende, el documento de gestión (MAPRO) entre una de las principales funciones es facilitar la inducción del nuevo personal al puesto, así como el análisis de los procedimientos, además, de contar con un documento consultivo y de alcance institucional y jurisdiccional. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2011)

El Manual de Procedimientos tiene una estrecha relación con la gestión pública, debido a que es un documento que ayuda al buen funcionamiento de la ejecución de las tareas del personal. Contar un manual de procedimiento actualizado permitirá reconocer los procedimientos y encontrar fallas con la finalidad de gestionar mejorar para incurrir que el problema disminuya o desaparezca. Así que un manual de procedimientos se relaciona estrechamente con la gestión pública, sobre todo con el control interno.

1.2.2. La política de control municipal

Respecto a la política para ejercer el control municipal, se partirá a partir del control en la gestión pública, referida como acciones que permiten a los diferentes servidores utilizar los bienes de la entidad en beneficio de la ciudadanía teniendo como referencia la normativa nacional respecto al control.

En la misma línea, respecto a la gestión municipal, el control se refiere a las acciones de monitoreo, evaluación y mejora continuada de los procesos, sistemas y decisiones para

asegurar que la gestión municipal sea eficiente y efectiva, además, se alinea con los objetivos establecidos, por ello, es necesario definir el término política debido a su relación directa con el concepto de poder, debido a que una política eficiente fortalece la confianza pública y mejora la rendición de cuentas asegurando así que los recursos municipales se utilicen de forma transparente.

Se define el término política, por la importancia dentro de la sociedad y el ejercicio de poder de muchas formas, se considera como el ejercicio del poder que es llevado a cabo mediante el tipo de autoridad ligada al mandato, además que esta se confabula como una esfera de actividad humana crucial y que se caracteriza por el poder, que se ejerce para lograr objetivos en una sociedad, considerando a este también como una actividad principal de la vida humana y que tiene una gran influencia en cómo las sociedades se organizan y funcionan. (Weber, 1922)

Por otro lado, se considera que la política es el proceso mediante el cual las comunidades determinan las normas y regulaciones que van a regir su vida social, y en qué medida distribuir sus recursos y oportunidades. Actuando la misma sociedad para definir y decidir las leyes y políticas públicas que van a regir su comunidad. (Rawls, 2006)

Asimismo, se define como un arte de controlar a un pueblo mediante leyes y una organización que proporciona la seguridad y el orden, es decir es una manera en que el Estado gobierna y controla a los ciudadanos para mantener el orden y la seguridad. El Estado crea sus propias leyes y un sistema equilibrado de gobierno y que este se mantenga en poder con el fin de asegurar que los ciudadanos obedezcan. (Hobbes, 1651)

La política solo es la expresión de las contiendas de clase en un periodo de desarrollo y la idea de una superación de las clases es una fantasía, es decir la política es simplemente un reflejo de las luchas de poder entre las diferentes clases sociales, argumentando que es una fantasía pensar que podemos eliminar las clases sociales, ya que estas son intrínsecas a la sociedad capitalista. Las diferentes clases (trabajadores y capitalistas) tienen intereses opuestos, y las luchas de poder entre ellas son inevitables. (Marx & Engels, 2013)

Tomando como base lo anterior se difiere que el control de la política es una amalgama dinámica de fuerzas que reflejan y moldean las relaciones de poder en la sociedad, por ello, el Estado tiene el monopolio de la fuerza legítima para mantener el orden social, es decir, este concepto implica que el Estado es la única institución autorizada para ejercer la fuerza en una sociedad de manera legal y aceptada por la población (Weber, 1922). Es así como, el Estado utiliza su capacidad coercitiva para mantener el orden social, garantizando el cumplimiento de las leyes y regulaciones que regulan las interacciones sociales y económicas.

Por un lado, se entiende que la política controla las relaciones sociales y la distribución de los recursos en una sociedad, mediante un control de las reglas y leyes que gobiernan las relaciones sociales, incluyendo las leyes de propiedad y el acceso a los recursos (Rawls, 2006). Es decir, se sostiene que las instituciones políticas son responsables de establecer un marco justo que guíe las relaciones sociales y asegure una distribución equitativa de los recursos en la sociedad. Por ello, la política controla las relaciones económicas y sociales en una sociedad, en dos elementos, mediante el Control de los medios de producción, los cuales son controlados por la clase dominante, y dos mediante el Control de las instituciones y los mecanismos sociales, tales como el Estado, la religión y la ideología, que se utilizan para mantener el poder de la clase dominante. (Marx K. , 1867)

Por otro lado, el control en la administración pública es esencial debido a que permite el desarrollo de los procesos de manera eficiente, sin incurrir en falencias que puedan afectarlos; además, permite que el uso de los bienes sea de manera óptima y adecuada con el fin de satisfacer las necesidades de la población.

En la misma línea, se observa que existen diferentes mecanismos de control que se puede aplicar en la administración pública, se clasifica en 4 mecanismos: control político, control social o ciudadano, control jurisdiccional y control administrativo.

El control político es una facultad que, según la estructura del Estado, les compete a los diferentes órganos tomando en cuenta sus funciones; un claro ejemplo, el poder legislativo ejerce un control político sobre el ejecutivo, pero no es el único, sino que también ejerce un control sobre instituciones públicas; además, un control a través de la creación de leyes.

El control social o ciudadano, es parte de la ciudadanía, existen diferentes procesos que fortalecen este tipo de control; por ejemplo, el acceso a la información pública, las veedurías públicas como herramientas de control en las obras públicas y contrataciones con el Estado, procesos como la rendición de cuentas o los presupuestos participativos, siendo un pilar fundamental para la participación del ciudadano en la administración pública.

Por otro lado, el control jurisdiccional ejercicio por el poder judicial en el Perú, es respecto a las revisiones judiciales, sobre todo a los actos por parte de la voluntad popular contra la administración pública. Asimismo, este tipo de control permite que el comportamiento de la administración pública (de las entidades que lo conforman) sea el más adecuado posible. Pero, no es el único órgano que ejerce este tipo de control, existe en el Perú y diferentes estados de Latinoamérica, el Tribunal Constitucional encargado de partir justicia y control respecto a los procesos constitucionales.

En la misma línea, el control administrativo que es ejercido por la Contraloría General de la República que está a cargo del Sistema Nacional de Control del estado peruano. Además, otro órgano que ejerce dicho control es la Defensoría del Pueblo, así como OSCE, debido a sus funciones establecidas.

En base a la clasificación de los mecanismos de control, el Perú a través de la Contraloría del General de la República ejerce un control administrativo a nivel nacional, pero a través de su Órgano de Control Interno ejerce un mecanismo de control en las entidades de la administración pública que ejercen la función pública.

El control que ejerce el OCI es a través de un conjunto de acciones que permiten verificar el uso correcto de los recursos y bienes, así como los diferentes procesos en beneficio de la ciudadanía. En la misma línea, un control interno en una entidad pública puede ser ejercido de manera previa y simultánea, el cual es una responsabilidad del funcionario de alto cargo, pero en los gobiernos locales, el responsable es el alcalde que fomenta la supervisión y el buen funcionamiento de dicho control.

1.2.3. La eficacia del sistema de control municipal

El Perú ha venido aprobando normativa que pretende contribuir al fortalecimiento del Control Interno en las diferentes instituciones o entidades de la administración pública. Por ello es que, el Sistema de Control Interno (SCI) tomando como base la normativa nacional se ha definido como un conjunto tanto de procesos como de políticas que contribuyen a la eficacia o eficiencia al momento del uso de los recursos públicos con la finalidad que este fortalezca la transparencia en la gestión municipal; asimismo, contribuye a la disminución de actos corruptivos y la desconfianza de la ciudadanía hacía las instituciones públicas. (Contraloría General la República, 2023)

Es así como, la metodología propuesta por el Sistema de Control Interno tiene como base diferentes ejes que contribuyen a la implementación del SCI, por ejemplo, el enfoque de la gestión de riesgos, además, su eficacia depende de su implementación.

¿de qué depende esta eficacia?

La eficacia de un SCI depende en primer lugar de su implementación, ámbito en el cual se debe prestar la debida atención debido a que en la realidad existen falencias por parte de alta gerencia para que esta implementación sea la más idónea y correcta; en segundo lugar depende de factores que influyen o impiden que sea implementada, así como el poco interés por parte de las autoridades para su activación o su diseño dentro de una institución pública.

Entonces, el Sistema de Control Interno para que sea eficaz es necesario que existan algunos factores determinantes para el proceso de implementación, siendo el principal el compromiso que asume el titular del pliego, además, el seguimiento, evaluación y mejora en base a la identificación de riesgos que puede enfrentar la entidad edil. Por otro lado, el Sistema de Control Interno tiene como base los documentos de gestión, por ejemplo, el Reglamento de Organizaciones y Funciones, debido a que en estos establece las funciones de cada unidad orgánica; así como establece las responsabilidades y el encargado del proceso de implementación en las unidades orgánicas. Otro documento que influye en la eficacia del SCI es el Manual de Procedimientos (MAPRO) debido a que permite identificar las responsabilidades de cada servidor en los procedimientos, así como los recursos y el tiempo utilizado para la realización de un proceso, por lo que es esencial contar con los documentos de gestión actualizados para realizar una buena implementación.

¿Cómo se organiza?

La metodología propuesta por la Contraloría de la República sobre la implementación del SCI en las entidades de la administración pública, brinda alcances de como este sistema

debe estar organizado o elementos que conformen el mismo, teniendo en cuenta el enfoque de gestión de riesgos.

El SCI tiene los elementos de autocontrol, autorregulación y auto evaluación, además, de 5 componentes que permiten que su implementación sea idónea para cumplir con el objetivo propuesto. Estos son los siguientes: se parte desde un ambiente de control, para posteriormente realizar una evaluación de riesgos, así se elaboré actividades de control, para posteriormente la interacción con los funcionarios de las unidades orgánicas involucradas, por último, es la supervisión de todo para identificar posibles circunstancias que afecten el desarrollo de los procesos. (Contraloría General la República, 2023)

¿qué vínculo tiene con las barreras burocráticas?

Es importante reconocer la importancia del SCI debido a que tiene muchas ventajas, siendo una de las principales el control de barreras burocráticas que afecten el desarrollo de los procesos o procedimientos.

Por lo que, el SCI en una de sus principales acciones es realizar evaluaciones continuas en cada unidad orgánica para la identificación de riesgos que afecten al procedimiento, por ejemplo, sobre tiempos o complicaciones al desarrollo de las actividades. Asimismo, el SCI permite identificar, analizar y preparar un plan de acción para mitigar estos obstáculos o riesgos para posteriormente realizar acciones que contribuyan al fortalecimiento e involucramiento del personal a través de capacitaciones, sesiones informativas o material didáctico, pero esencialmente a los funcionarios públicos, porque son aquellos los encargados de liderar el proceso de la implementación, el desarrollo y ejecución de las actividades del SCI; pues su correcta e idónea creación, contribuye a que la gestión municipal e instituciones públicas fortalezcan la transparencia.

Entonces, el SCI es importante dentro de la administración pública porque permitirá identificar no solamente riesgos, sino proponer mejoras en base a la evidencia, además, su

enfoque multidisciplinario permite eliminar barreras burocráticas que afecten a la calidad de los servicios públicos o procedimientos.

1.2.4. Las barreras burocráticas

Las sociedades están en constante desarrollo, mientras que todo cambia y presupone los obstáculos no se quedan atrás, por lo que, al existir barreras burocráticas dentro de un sistema, documentos de gestión, ordenanzas. La Secretaría de Gestión Pública, permite que exista un entorno que retarde o inhiba el desarrollo de la organización, limitando así la flexibilidad y la productividad de la entidad, a través de la aplicación de metodologías y actualización de documentos de gestión que permitan disminuir las barreras burocráticas.

Por lo tanto, la burocracia se caracteriza por su formalidad, su jerarquía y sus reglas inflexibles, lo que puede dar lugar a la ineficiencia y la lentitud. (Weber, 1922). Entonces, las barreras burocráticas surgían como resultado de la racionalización y formalización de las actividades administrativas dentro de una organización. Estas barreras incluían procedimientos estandarizados, jerarquías claras, reglas y regulaciones precisas, que eran obstáculos para la toma de decisiones rápidas y flexibles. Es decir, destaca las tensiones inherentes entre la necesidad de orden y control en la burocracia y la necesidad de flexibilidad y capacidad de respuesta en la gestión organizativa.

En la misma línea, las barreras burocráticas pueden surgir debido a una serie de factores, como la complejidad de las estructuras organizativas, la rigidez de los procedimientos administrativos, la resistencia al cambio, la falta de coordinación entre diferentes departamentos o agencias gubernamentales, y la acumulación de normas y regulaciones.

Todas estas características inherentes a la burocracia pueden contribuir a la aparición de obstáculos que obstaculizan la toma de decisiones efectivas y la implementación de

políticas públicas. Las barreras burocráticas apuntan a los desafíos y limitaciones de las instituciones gubernamentales por su propia estructura y funcionamiento, lo que puede afectar su capacidad para cumplir con sus objetivos y servir eficazmente a la sociedad.

Como se dijo en líneas anteriores, las barreras burocráticas pueden tener consecuencias negativas para el desarrollo y rendimiento de una organización, por lo que hay que entender cómo controlarlas, controlarlas de manera diferente, partiendo desde el control municipal hasta el gubernamental mediante auditorías financieras, entre otras. Actualmente el Perú, tiene una entidad que su función principal es el control de las barreras burocráticas, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

El Estado peruano, con la modernización de la gestión pública, permite que la simplificación administrativa sea aplicada en las entidades nacionales, para favorecer los trámites y procedimientos, permitiendo así, la disminución de barreras burocráticas. Asimismo, los documentos de gestión encargados de cumplir con los objetivos institucionales deben seguir los lineamientos favorables para eliminar todo tipo de barrera burocrática.

Por lo tanto, el estado peruano ha aprobado diferentes leyes que tiene como finalidad regular y fiscalizar las barreras burocráticas, pero las entidades tienen la capacidad de controlar a través de documentos de gestión como el MAPRO, TUPA; asimismo, como normativa de alcance local.

1.3. Marco conceptual

1.3.1. MAPRO

El Manual de Procedimientos (MAPRO) es definido como un instrumento que permite coordinar, evaluar y direccionar a los procedimientos, por ello, se conceptualiza al

MAPRO como una herramienta descriptiva que recopila y detalla de manera minuciosa los procedimientos de las unidades organizacionales de la entidad pública, además de ser un documento de gestión que tiene carácter explicativo dado que pone en conocimiento al personal sobre los procedimientos operativos, estratégicos y de soporte que desarrolla la misma. (Guzmán, 2013)

1.3.2. Procedimiento

La conceptualización del término “procedimiento” es técnico, debido a que permite describir las actividades de cómo se va a desarrollar un proceso, en esa línea, se definió a los procedimientos como actividades o pasos ordenados y llevados a la práctica por los responsables, ya que deben cumplir con la duración y el flujo de un documento señalado en las políticas o normas establecidas. (Vivanco, 2017)

1.3.3. Procedimiento administrativo

Uno de los términos más destacados dentro de la administración pública, derecho administrativo, etc., es el procedimiento administrativo es definido como un conjunto de actividades administrativas que desarrolla una entidad para obtener un hecho administrativo, a través de un análisis previo, que va a producir un efecto jurídico. (Guzmán, 2013)

En base a la definición anterior, se define que un P.A. es un conjunto de actividades o series que se articulan entre sí para producir un producto que genere un efecto jurídico en base a la función pública. Los procedimientos administrativos son regulados por el T.U.O de la Ley General del Procedimiento administrativo, 27444. Siendo, el punto el texto normativo la base para sustentar la conceptualización, los límites, la aplicación, entre otros puntos sobre el procedimiento en las entidades de la administración pública.

1.3.4. Barreras burocráticas

Toda entidad de la administración pública que tenga una interacción directa con el ciudadano velará por satisfacer las necesidades o cerrar brechas a través de la aplicación de planes, proyectos o programas. En esa misma línea, las entidades públicas como las municipalidades tienen entre sus funciones promover el desarrollo económico; por ello, emiten diferentes tipos de certificados, licencia que contribuyen y fortalezcan el ámbito mencionado anteriormente.

Pero, estas mismas las entidades ediles proponen requisitos o emiten normas que perjudican al ciudadano; por ello, el instituto especializado en la materia ha denominado a estos impedimentos como barreras burocráticas.

El término en base a la normativa nacional es considerado como aquellos requisitos, prohibiciones o cobros que las entidades de la administración pública imponen para el desarrollo de un procedimiento administrativo, siendo esto los que obstaculizan y afectan al administrado en el desarrollo de su procedimiento e impidiendo al ciudadano acceder al mercado económico. (INDECOPI, 2021)

1.3.5. Gerencia municipal

En base a la modernización de la administración pública, el gobierno nacional ha implementado estrategias que contribuyan y fortalezcan dicho proceso. Por ello, las entidades del gobierno local tienen entre sus funciones promover la elaboración y actualización de sus documentos de gestión. Por lo tanto, entre las principales herramientas de gestión está el Reglamento de Organizaciones y Funciones que describen las funciones y responsabilidades de que cada unidad orgánica, según el reglamento en las entidades distritales y provinciales, según la metodología para su elaboración, debería tener estar conformado por 4 niveles, los cuales son: Alta gerencia, administración interna y de asesoramiento, órganos de línea.

El nivel de alta dirección está conformado por Alcaldía, Concejo provincial o distrital, además, la Gerencia Municipal. Siendo este último definido como un órgano de alta dirección que tiene entre sus principales funciones la administración municipal; asimismo, es de carácter técnica como administrativa. En la misma línea, la gerencia municipal es la encargada de gestionar y cumplir con las disposiciones asignadas tanto por alcaldía y concejo municipal, así como velar por el cumplimiento de la ejecución de los planes, políticas nacionales como el ordenamiento interno de la entidad.

1.3.6. Desarrollo Vial

El sentido que se observa respecto al desarrollo que debe procurarse en el ámbito rural, depende de factores que se han de considerar en función a la realidad de cada gestión, según lo percibido existen condiciones técnicas, así como mecanismos para analizar la realidad y generar proyectos con una visión distinta en lo que debe entenderse por función y finalidad de la red vial, que precisa de mejoras en los estándares y condición bajo costos razonables. Lo anteriormente señalado se refiere a la obtención de resultados en distintas perspectivas temporales, tanto a largo o mediano plazo o ejecutados de manera paralela; es importante en ese decurso de acciones que exista el control adecuado respecto a la eficacia de las gestiones bajo la dirección de indicadores. (Bull, 2003)

1.3.7. Transporte

Respecto al término transporte es considerada como una palabra polisemia; por lo tanto, se ha definido como el cambio de lugar, es decir el traslado de un punto X a un Y, a través de acciones que permiten el desplazamiento de un grupo de personas ya sea de manera individual o colectiva, así como de un objeto; asimismo, aquel desplazamiento de ambos cuerpos se da en un espacio diferente. (Islas & Leslis, 2007, pág. 20) . En la misma línea, el

término es vinculado con aspectos sociales y económicos, además, de tener características complejas e incluso dependerá del enfoque que se investigue dicho término.

1.3.8. Municipalidad provincial

Tomando como referencia la estructura interna del estado peruano y la división de poderes según lo establecido la Constitución del Perú de 199. Por ende, el Estado peruano está dividido en tres niveles de poder; el legislativo, judicial y ejecutivo. Este último, según su estructura interna se ha establecido tres niveles de gobierno, los cuales son: nacional, regional y local.

Los gobiernos locales están conformados por las municipalidades provinciales y distritales, teniendo como base la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972. Por lo tanto, la normativa de alcance nacional define que las municipalidades son los encargados de promover el desarrollo económico, vial, entre otros; además, de garantizar personalidad jurídica; así como administrador de los recursos de su localidad y desarrollar sus capacidades con objetivo de cumplir metas institucionales propuestas.

1.3.9. Gestión

El término gestión tiene su relación con otros términos, por ejemplo, con la planeación, control, diseño, entre otros. Pero, es un término que busca sistematizar los procesos que permitan a la institución una interacción de manera social y técnica; asimismo, gestión tiene relación en inglés con Management”. (Fajardo, 2004) En la misma línea, la gestión aborda no solamente la parte técnica, si no también teórica, partiendo desde la observación hasta el control que permitirán vincular con el contexto social.

1.3.10. Gestión pública

La gestión pública es un término compuesto por dos palabras, el primero es gestión que según el diccionario español ha definido como una acción que permite administrar,

también organizar. Por otro lado, el término pública ha sido por la misma institución como aquel marco de la administración pública siendo parte de lo estatal, gubernamental u oficial.

Por ello, tomando como base la definición de ambos términos, se ha definido a la gestión pública como la acción de organizar lo público o la administración de lo gubernamental. Entonces, la gestión pública parte de un tema técnico tomando como base las ramas de la gerencia pública, así como de la administración.

En consecuencia, se define a la gestión pública como un espacio en el que se debe elaborar diseños de políticas para posteriormente se implementadas a través de la regulación tanto de bienes y servicios, con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades de la población y cerrar brechas respecto a los problemas públicos. (Alvarado, 2011)

1.3.11. Control interno

El control interno ha sido definido como un proceso, el cual es ejecutado por alta dirección de una entidad, con la finalidad de brindar seguridad en los diferentes procesos internos. Asimismo, el control interno ayuda a descubrir los riesgos que afectan los procesos, con la finalidad de plantear estrategias para mitigar este riesgo. Plantear la aplicación de control interno es articular a todas las unidades de organización para cumplir los objetivos y metas establecidas por la Institución. (Díaz Torres, 2021)

Capítulo II: Diseño metodológico

2.1. Diseño de contrastación de hipótesis

La presente indagación es desarrollada con el tipo de investigación **no experimental**, es descrita como la no manipulación de las variables independientes, debido a que el investigador no puede influenciar o no tiene control de esta. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) Entonces, una investigación de tipo no experimental es el no cambiar o transformar a la variable independiente, si no trabajar con ella en su base natural.

La indagación busca analizar las variables propuestas: la variable independiente, falta de actualización del manual de procedimientos de la municipalidad provincial de Chiclayo, además, de la existencia de la variable dependiente que es la eliminación de barreras burocrática; entonces, el presente informe desarrolla una investigación no experimental debido a que no manipula ninguna variable esto favorece a que no sean alteradas, además, de observar la realidad problemática de manera realista y natural, para que posteriormente sea analizada y discutida en el desarrollo del trabajo de investigación.

El desarrollo de la investigación está compuesta por seis (6) actos, el primero es el traslado de la observación del problema con la finalidad de identificar las variables para su posterior análisis, sin ser alteradas, ni manipuladas debido al tipo de investigación que se pretende desarrollar; la segunda actividad u acto se vincula con proponer o describir los objetivos que el indagador quiere lograr con la presente investigación, teniendo una base como el problema que ha sido trasladado de la observación y detallado los objetivos, es necesario apuntar a una construcción teórica para fundamentar el por qué y para qué es importante la investigación y en base a que teoría se relaciona para fundamentar el desarrollo de la investigación, este es el acto 3.

Seguidamente en el 4to acto, la investigación plasma los resultados obtenidos a través de la aplicación de sus instrumentos en el documento; asimismo, el acto 5 es de análisis y discusión de los resultados. Por último, es concluir respecto al análisis de las variables y de los resultados para corroborar y si es aceptada la hipótesis planteada por el investigador.

Entonces, el desarrollo de la presente investigación está conformada por 6 momentos, los 3 primeros es formular y detallar la base para que posteriormente se analice, discuta y concluya en base a la recopilación de resultado, base teórica, además, de buscar una solución que contribuya a disminuir el problema que ha sido observado de manera detallada.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Desde el punto de vista metodológico, se define a la población un conjunto total que está conformado por todas las unidades de análisis, que posteriormente será cuantificado para que sea analizado a través de una investigación o estudio. (Tamayo y Tamayo, 2003) De acuerdo con ello la población para esta investigación está constituida por los procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo contenidos en el MAPRO.

2.2.2. Muestra

Teniendo en cuenta que la muestra como aquel conjunto cuantificado del conjunto total, población; entonces, este subconjunto es conformado por una muestra representativa de la población. La población muestral tiene algunas características en común que va a permitir ser analizado de la manera más objetiva. (Tamayo y Tamayo, 2003) Por lo tanto la muestra estará constituida por los procedimientos administrativos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo contenida en el MAPRO.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Técnicas

El investigador empleará la técnica del análisis documental que va a permitir analizar los documentos que permiten la incorporación de contenido teórico el cual se ubica en los libros, revistas e informes de investigación; así como también, para la observación de la realidad respecto a la gestión de la municipalidad provincial de Chiclayo se analizará como documento el Manual de Procedimientos; esta observación alcanza a la normativa que permite controlar y regular las barreras burocráticas en la entidad.

En relación con lo anteriormente, esta técnica es considerada como aquel proceso que tiene como fin representar tanto el fondo como la forma de un documento o texto que permite un mejor entendimiento y así facilitar lo que sería la consulta del documento; asimismo, el análisis documental se relaciona directamente con la explicación bibliográfica, además, del contenido del documento. (Clausó, 1993)

2.3.2. Instrumentos

El instrumento es una herramienta que permite al indagador recopilar información y breve de un documento para su posterior uso y análisis en el desarrollo de la investigación. (Alazraki, 2007)

El instrumento que se aplicará en la investigación para el recojo de información, posteriormente sean analizados y discutidos, es la ficha bibliográfica para el análisis de la documentación referida al contenido teórico, puesto que ella permite la incorporación de datos para el orden de las fuentes, así como para la verificación de la confiabilidad de sus contenidos.

Además, se considerará como instrumento de apoyo a la técnica de observación de documentos, a la guía de análisis del MAPRO la cual incorporará los criterios de observación

que se plasmarán en las tablas correspondientes a fin de obtener como resultado la evaluación de la efectividad de tal instrumento de gestión.

Capítulo III: Resultados

Para comprender, evaluar y comprobar la hipótesis propuesta por la investigación; además, de fortalecer el desarrollo de la investigación respecto a los objetivos planteados; para ello, se ha llevado a cabo la aplicación de los instrumentos establecidas a una muestra objetiva; por lo tanto, se ha abordado el análisis de los resultados obtenidos para posteriormente, realizar una discusión en relación con los hallazgos y las variables de la investigación.

Tabla 1: Evaluación de los procedimientos administrativos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial Chiclayo

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGÚN EL TUPA	CANTIDAD DE ACTIVIDADES SEGÚN EL MAPRO 2010
Otorgamiento de licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase b - categoría ii "a", "b" o "c"	11
Duplicado de licencia de conducir para vehículos menores motorizados (por pérdida o deterioro)	11
Revalidación o recategorización de licencia de conducir para vehículos menores motorizados (tres años)	0
Certificado de habilitación del conductor o cobrador o renovación (anual)	0
Rotulación de vehículos de transporte público con escudo de ciudad	7
Rotulación de vehículos con leyenda: servicio escolar, servicio turístico y servicio personal	7
Autorización para zona reservada	10
Autorización para instalación de jibas (rompemuelles)	13
Autorización de interferencia vial (vehicular o peatonal) por ejecución de obras (construcción o demolición) o realización de eventos	11
Autorización de acceso para transporte público urbano e interurbano (ómnibus - camioneta rural - 10 años)	0
Autorización de acceso para transporte público urbano e interurbano (ómnibus - camioneta rural - 10 años)	0
Renovación de autorización de permanencia para	0

transporte público urbano e interurbano (ómnibus y camioneta rural) y transporte especial (auto colectivo)	
Autorización de acceso para transporte especial turístico, estudiantes o trabajadores (10 años) - persona natural	0
Autorización de acceso para transporte especial turístico, estudiantes o trabajadores (10 años) persona jurídica (empresa o asociación)	0
Renovación de autorización de permanencia para transporte especial: turístico, estudiantes o trabajadores	0
Renovación de autorización de permanencia para transporte especial: taxi, turístico, estudiantes o trabajadores	0
Permiso de operación para transporte especial de vehículos menores motorizados (06 años)	0
Renovación de permiso de operación para transporte especial de vehículos menores motorizados	0
Actualización de datos de tarjeta única de circulación por cambio de propietario o de características técnicas de la unidad	0
Duplicado de tarjeta única de circulación o registro individual por pérdida o deterioro	0
Renovación de tarjeta única de circulación	0
Autorización de incremento de flota	0
Autorización especial para transporte de mercancías en la ciudad de Chiclayo (carga, descarga, reparto y/o distribución de bienes)	0
Certificación de registro de empresa, transportista y/o vehículo autorizado	0
Certificación de reserva de servicio por: accidente o caso fortuito o fuerza mayor y/o transferencia de unidad vehicular	0
Certificaciones diversas relacionadas con el transporte	0
Certificado de habilitación técnica de terminal terrestre y estación de ruta	0
Habilitación vehicular por causal de vacancia en flota vehicular (exclusión, renuncia, abandono de servicio y aquellos que cuenten con certificación de reserva de servicio)	0
Habilitación vehicular por sustitución de vehículo	0
Modificación de la autorización por incremento o reducción de frecuencias	0

Permiso eventual: caso fortuito o fuerza mayor (10 días)	0
Permiso provisional de paraderos de empresas de taxi y servicio urbano e interurbano (inicial - final)	0
Renuncia de la autorización para el servicio de transporte público	0
Regularización de reconocimiento de empresas transporte	0
Autorización como entidad de capacitación para conductores de vehículos menores	0
Descargo de actas de verificación y/o resolución de inicio del procedimiento sancionador	0
Orden de salida de unidad vehicular del DMV	0

El propósito del cuadro es realizar un análisis comparativo entre un procedimiento y las actividades a desarrollar, por ello, se ha tomado como base los procedimientos consolidados del Texto Único de Procedimientos Administrativos y las actividades del Manual de Procedimientos. La tabla N°1 está dividida en dos: la primera parte está compuesta por los 37 procedimientos que desarrolla la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, a través de sus dos subgerencias: Transporte y Tránsito; la segunda parte está compuesta por las actividades de cada procedimiento establecidos en el Manual de Procedimientos de la MPCH.

La Tabla N°1 está compuesta por los 37 procedimientos que efectúa la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes según el documento de gestión (TUPA), solo 7 de estos procedimientos tienen actividades, se concluye que, la relación entre el TUPA y el Manual de Procedimientos es directa, debido que, los procedimientos establecidos en el TUPA deben estar compilados en el MAPRO, pero existe un vacío de 30 procedimientos, esto es debido a una desactualización del MAPRO, siendo la última versión del 2010.

Respecto al procedimiento denominado otorgamiento de licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase B – Categoría II A, B o C, se concluye en base al

análisis que, de las 11 acciones establecidas en el MAPRO, el tiempo empleado para el procedimiento es muy amplio y la intervención de los servidores públicos genera una duplicidad de funciones, debido a que, se rigen a una estructura de tipo funcional, el cual genera una jerarquía estructural permitiendo que el procedimiento no se desarrolle de la mejor manera, incurriendo en la apertura de barreras burocráticas que limitan al ciudadano ingresar al mercado económico.

El procedimiento duplicado de licencia de conducir para vehículos menores motorizados (por pérdida o deterioro) tomando como base el MAPRO, la denominación del procedimiento es diferente al del TUPA, siendo un problema que afecta al administrado porque tendrá una confusión de las actividades a desarrollar durante el procedimiento. Además, este procedimiento contiene 11 actividades, de los cuales el tiempo empleado por cada servidor público para la ejecución de estas es muy alto, siendo un riesgo que afecta directamente a la entidad edil y al ciudadano; asimismo, el desarrollo del procedimiento muestra una estructura jerarquizada generando una demora y un retrasado al desarrollo del procedimiento que termina afectando al administrado.

La rotulación de vehículos de transporte público con escudo de ciudad es un procedimiento que tiene 7 actividades establecidas, de las cuales siguen el patrón de un tiempo muy extenso para la ejecución de cada actividad; asimismo, el tiempo extenso es un riesgo que posteriormente si no se mitiga a través de acciones estratégicas se convierte en un problema focal. Entonces, se evidencia la existencia de barreras burocráticas por el tiempo elevado, así como, la existencia de una duplicidad de funciones y la falta de articulación por parte de las unidades orgánicas, siendo estas barreras un impedimento para que, el administrado obtenga su producto para acceder a la competencia del mercado.

Respecto al procedimiento sobre la rotulación de vehículos con leyenda: servicio escolar, servicio turístico y servicio personal, según el Manual de Procedimiento de la entidad edil, contiene 7 actividades que presenta el mismo problema como los anteriores; además, estas actividades deben estar articuladas con la unidad orgánica, siendo que, la estructura mostrada en el MAPRO es muy jerarquizada, perjudicando al ciudadano.

Asimismo, la autorización para zona reservada tiene 10 actividades de los cuales se presenta el mismo riesgo del tiempo que es muy extenso para el desarrollo de las actividades y una duplicidad de funciones, así como la falta de articulación entre unidades de organización, siendo perjudicial para el administrativo porque no accederá a su producto en menos tiempo.

Sobre el procedimiento de autorización para instalación de jibas (rompemuelles) contiene 13 actividades, se concluye que, existen barreras burocráticas debido al tiempo extenso dando apertura a barreras burocráticas; además, la desarticulación entre unidades orgánicas afectando directamente al ciudadano.

Respecto a la autorización de interferencia vial (vehicular o peatonal) por ejecución de obras (construcción o demolición) o realización de eventos tiene 13 actividades, en la descripción del procedimiento existen tiempos muy elevados para efectuar cada actividad desarrollada por el servidor público, siendo un riesgo que afecta directamente al administrado, por otro lado, la descripción detalla una estructura jerarquizada dentro de la entidad edil.

Por otro lado, el MAPRO del 2010 respecto a la Gerencia de Desarrollo vial y Tránsito describe procedimientos que no se encuentran compilados en el TUPA; asimismo, se analiza que, hay una desarticulación entre documentos de gestión generando grietas e

iniciando barreras burocráticas que limitan al administrado obtener su producto en el menor tiempo, así como la falta de optimización de un proceso.

Por lo tanto, el TUPA tiene 37 procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Tránsito, siendo solo 7 procedimientos compilados en el MAPRO, se ha analizado cada uno de estos, concluyendo que, existen un tiempo elevado para cada procedimiento siendo una barrera o riesgo que afecta al administrado; además, la desarticulación de unidades orgánicas porque se presente estructura jerarquizada según la descripción de cada actividad, generando así una barrera que el proceso se desarrollen en un tiempo más corto, imposibilitando al administrado acceder a su pretensión administrativa. Por otro lado, la duplicidad y el involucramiento de servidores públicos en algunas actividades no generan valor permitiendo incurrir en la apertura de barreras que afectan al administrado para obtener su producto final y acceder al mercado económico.

Por lo tanto, el MAPRO está desactualizado siendo, un problema que afecta directamente a la entidad edil dado que, su última modificatoria ha sido del 2010; así como, el MAPRO es una herramienta que compila los procedimientos de la entidad edil y el involucramiento de cada servidor público. Además, tener un documento desfasado conlleva que, la articulación entre documentos no se dé, imposibilitando una modernización de la gestión pública en la institución municipal.

Por otro lado, a pesar de existir una directiva por parte de la Municipalidad de Provincial de Chiclayo aprobado por Resolución Gerencial en el 2015, el cual resuelve que, se debe elaborar y actualizar el MAPRO de la institución, hasta la actualidad no existe una actualización respecto a este documento siendo el último del 2010, generando problemas debido que, diferentes servidores desconocen los procedimientos que se desarrollan en cada unidad orgánica. Por si fuera poco, en el Portal de Transparencia de Acceso a la Información

de la MPCH está el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Residuos Sólidos, siendo un problema debido que, un MAPRO es a nivel institucional y no de manera independiente para que exista la articulación entre unidades orgánicas y la apertura de procesos que conlleven a subprocesos. Entonces, es necesario que la MPCH actualice su MAPRO desde una visión institucional y no cada unidad orgánica de manera independiente.

Asimismo, la elaboración del documento de gestión ha seguido una metodología desfasada, dado que, cada ficha del procedimiento no cuenta con indicadores que permitan el desarrollo del proceso, así como, una estructura desarrollada en base a procesos reemplazando la estructura jerarquizada empleada actualmente por la Municipalidad Provincial de Chiclayo; por ello, es necesario que se actualice el MAPRO de la MPCH tomando como base la nueva metodología propuesta por la Secretaria de Gestión Pública teniendo como punto de partida la gestión por procesos para articular con los documentos de gestión y el Sistema de Control Interno, dado que, la metodología y el actualización de un MAPRO contribuye a mitigar las barreras burocráticas generadas en cada procedimiento limitando el acceso al administrado a la competencia del mercado económico.

Capítulo IV: Discusión de los resultados

4.1. Discusión sobre los antecedentes

Teniendo en cuenta lo planteado por Arroyo (2019) en su tesis titulada “Barreras burocráticas en la administración municipal y su incidencia en los agentes económicos de la Municipalidad de Lima, 2019”, se puede indicar que tal investigación tiene varios vacíos tanto como en la forma y el fondo, por ello es necesario responder a los siguientes cuestionamientos; ¿las barreras burocráticas son legales/ilegales o racionales/irracionales?

La conceptualización del término barreras burocráticas según la investigación es confusa, debido a los diversos conceptos que tiene el trabajo de investigación, por ejemplo; primero, se entiende como la exigencia y un cobro indebido siendo una carga para el ciudadano y afectando directamente el desarrollo de su procedimiento; segundo, son consideradas ilegales o desproporcionadas, por lo tanto, la tesista no tiene definido con exactitud una de sus variables, barrera burocrática.

Además, la autora citada considera a las barreras burocráticas en dos grupos, el primero que lo define como legal e ilegal; luego el segundo que lo considera como racional e irracional, por lo tanto, clasificar de ese modo a una barrera burocrática conlleva a que existan barreras burocráticas vistas como legales, pero según INDECOPI, las barreras burocráticas entre otras características se identifican como el cobro indebido, requisitos o condiciones administrativas que restringen o limitan el acceso al procedimiento administrativo lo que produce afectación del administrado.

Se puede inferir que la investigación no tiene una interpretación exacta de la norma, la cual ha permitido caer en un error de conceptualización, por lo tanto, desarrollar una tesis sin tener como base una definición exacta de las variables permite el proceso sea engorroso a la hora de corroborar la hipótesis y cumplir con los objetivos de la investigación.

Toda investigación tiene como primer paso la observación con la finalidad de descubrir problemas que afecten a nuestra estructura social, etc., para su posterior análisis en el desarrollo de un trabajo de investigación. La tesista planteó que las barreras burocráticas afectan al desarrollo tanto de las actividades de los agentes económicos, ¿de qué manera se analizó las barreras burocráticas en la municipalidad de Lima?

Una investigación tiene como base el método científico, además, para realizar el estudio del caso, el trabajo de investigación se enfoca en una población, posteriormente en su muestra. La tesista utiliza como lugar de estudio a la Municipalidad provincial de Lima con la finalidad de corroborar de qué manera se vienen afectando a los agentes económicos con las barreras burocráticas, por ello, la indagadora utiliza como muestra a 5 abogados; respecto de los cuales tendría que haber seleccionado a los entrevistados en función a su vínculo con la administración.

Realizar un estudio respecto a las barreras burocráticas es analizar los documentos de gestión, por ejemplo, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Manual de Procedimientos, Ordenanzas municipales, Resoluciones de alcaldía, con la finalidad de identificar barreras burocráticas, siguiendo la pauta normativa de INDECOPI. Por lo tanto, entrevistar a 5 abogados no permite tomar en cuenta a los agentes económicos, los cuales son los principales afectados sobre estas barreras burocráticas.

Teniendo en cuenta todo lo señalado, la evaluación que realizó la tesista que se cita como antecedente, ha servido de base para iniciar una nueva ruta de verificación de las barreras burocrática en vinculación con el tema de la administración pública, ello en tanto que la gestión que se desarrolla a través de los documentos de gestión debe estar solventada bajo la característica de idoneidad en el procedimiento así como la de celeridad que garantice la correcta administración de los derechos reclamados por los usuarios. En tal sentido sobre

tal base se ha verificado la estructura orgánica que diseña el procedimiento administrativo en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con lo que se pretende identificar el vínculo de las barreras burocráticas existentes con la gestión desarrollada por la entidad edil.

(Esteban Valladares, 2019) tesis cuya denominación es: “Impacto de la implementación del MAPRO mejorado en el desempeño laboral de la Oficina de Administración en la Dirección Regional de Agricultura”. El autor presenta un sustento frágil tanto en lo teórico como práctico, en principio la investigación se preocupó más en conceptualizar los procedimientos administrativos, sin verificar si ocurre en el espacio de investigación.

¿El instrumento fue aplicado de la mejor manera? Aunado a ello, si se enfoca la observación en la forma de la investigación es ordinario, ya que reúne como método principal al científico, cuando el método estadístico debió ser la herramienta principal pues ayuda a partir con el problema causal, asimismo, ayudaría a presentar una medición más objetiva de desempeño laboral de la Oficina de Administración en la Dirección Regional de Agricultura. Además, presenta una estructura rigurosa, analizando e interpretando datos, lo que permite obtener conclusiones sólidas de cómo el MAPRO mejorado sí sería una buena opción en el problema dado.

Por otro lado, el tesista plantea como pregunta de investigación ¿Qué impacto se obtiene en el desempeño laboral de la Oficina de Administración en la DRA con la implementación del MAPRO Mejorado? La investigación responde que, como la Unidad de Logística y trámite documentario, la Unidad de Recursos Humanos, la Unidad de Economía y la Unidad de Patrimonio. Asimismo, la investigación parece centrarse en los aspectos operativos y funcionales de la implementación del MAPRO Mejorado; lo cual conduce al

razonamiento de que la investigación planteada resulta en un imposible científico, dado que si la propuesta de análisis sugiere la medición del impacto luego de implementar tal instrumento de gestión, no podrá nunca realizarse antes de tal acción, es decir antes de ser aplicada en la realidad, situación que sería lo único que permita hacer mediciones específicas del desempeño laboral, como la productividad individual y de equipo, la satisfacción laboral, la eficiencia en la resolución de problemas y la calidad del servicio al cliente interno y externo.

En resumen, luego de señalar que la observación deviene en un imposible científico, se toma la condición planteada como necesidad de mejorar el MAPRO, ha servido de base a esta investigación para guiar el análisis sobre los factores que se precisan cambiar, no para observarlos luego de su aplicación, sino partiendo de la observación de fallas actualmente existentes en la administración que ofrece la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, para luego en base a ello establecer los aspectos que deben mejorarse a fin de evitar la proliferación de barreras burocráticas como parte de la gestión del poder que debe generar la entidad edil.

Antecedente N° 3:

Teniendo en cuenta a Mio (2021) con su tesis titulada “Las barreras burocráticas en el proceso de titulación de tierras de las Comunidades Campesinas, 2020”, la investigación analizó la ley respecto al procedimiento para la obtención del título de propiedad, asimismo, realizó un análisis en base a la interpretación de abogados especialistas en barreras burocráticas, por lo tanto, ¿Qué tan posible resulta encontrar barreras burocráticas insertadas en una ley? es un cuestionamiento que tiene como fin definir cómo una ley termina afectando a las diferentes instituciones públicas. Las leyes son aprobadas por el Poder Legislativo, permiten regular o normar algunos ámbitos; por ello, realizar un análisis respecto a que, si la ley incurre en una barrera burocrática, no es lo correcto; esto se debe a que el D. Legislativo 1256 menciona que no serán consideradas barreras burocráticas aquellas que se encuentran en

normas que son de alcance o de rango de ley; por lo tanto, realizar un análisis respecto a la incurrancia de una barrera burocrática en el contenido de una ley no puede dejar de lado la pauta que establece el INDECOPI referente a las excepciones que deben tenerse en cuenta al momento de evaluar la barrera burocrática.

Asimismo, el tesista debió reducir su población y muestra para realizar un análisis de estudio más objetivo y no incurrir en la complejidad, ya que un trabajo de investigación permite desarrollar y demostrar las hipótesis planteadas, así como aportar nuevos enfoques a la literatura del tema investigado.

Dentro de la estructura del Estado, se da el uso de tres principales poderes, el legislativo, ejecutivo y judicial; asimismo, es importante desagregar la estructura del poder ejecutivo, ya que se divide en gobierno nacional, regional, distrital o local, por lo tanto, ¿de quién es la función principal de otorgar títulos de propiedad? Dentro de la estructura orgánica de una municipalidad, se divide entre un órgano legislativo que es el concejo municipal y un órgano ejecutivo que es alcaldía, que está conformado principalmente por el alcalde que entre sus funciones o atribuciones tiene como fin otorgar títulos de propiedad a los ciudadanos.

Entonces, son los encargados no solamente de otorgar títulos de propiedad, sino también de regular el catastro urbano a través de la formalización, el empadronamiento y la certificación de los lotes que se encuentren ubicados dentro de su jurisdicción sea de manera integral o individual. Por lo tanto, se infiere que el tesista analizó de manera global, pero no revisó las diferentes normativas que existen en la actualidad, por ejemplo, las del Ministerio de Vivienda, las normas municipales o procedimientos del municipio, éstas pueden tener entre sus requisitos barreras burocráticas que incurran a un retraso del procedimiento administrativo, lo cual representa un análisis sistemático de las reglas.

En síntesis, al analizar una ley sin revisar la literatura respecto a las barreras burocráticas de INDECOPI se incurre en elaborar un juicio respecto a un proceso que puede

ser analizado a través de documentos de gestión desarrollados por un municipio. Por lo tanto, la investigación ha servido de base para reforzar la propuesta de análisis objetivo de un documento de gestión desactualizado de la municipalidad de provincial de Chiclayo y no partiendo de un análisis de la normativa de rango de ley, esto con la finalidad posterior de hacer una recomendación que permita no incurrir en barreras burocráticas, no solamente en un documento de gestión sino en la normativa municipal que conlleva a regular y controlar las barreras burocráticas.

Antecedentes N° 4:

Tomando en cuenta al trabajo de investigación “Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos” de Serna & Ruiz (2023), se puede indicar que el autor pretende determinar la influencia de un MAPRO en la gestión de residuos sólidos, por lo que, ¿la influencia de un manual de procedimientos en un servicio permitirá mejorarlo? Partiendo desde la idea del autor, el MAPRO no solamente mejora los procedimientos si no también los servicios que conllevan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En el estudio se observa superficialmente la realidad, debido a que no realiza un análisis de las herramientas de gestión, además que no hace la comparación con el anterior manual de procedimientos de la municipalidad del distrito de Santa Anita.

El indagador incurre en un análisis superficial sobre la realidad, debido a que podrían existir diversos factores que influyan en el proceso de recolección de residuos sólidos y no solamente sea problema del desarrollo del proceso como lo plantea.

El investigador planteó lo siguiente: ¿Cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023?, en base a lo planteado, la investigación debió analizar la aplicación del manual de procedimientos para obtener si se da una influencia en el manejo de residuos sólidos, pero el investigador no ha realizado un análisis posterior de la aplicación, si no una investigación correlacional para diagnosticar la

relación entre sus dos variables principales, incurriendo en la falta de verificación del objeto principal de su tesis, esto es si hay una influencia por parte del manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos, respuesta que debería estar reflejada de manera puntual en sus conclusiones.

En resumen, la investigación realiza un análisis sin tomar en cuenta la aplicación del MAPRO, además, hay un planteamiento del problema en base a una observación superficial; tomando como referencia al trabajo citado como antecedente, es que, se pretende realizar en esta nueva tesis, una observación de la problemática para hallar las fallas presentadas en el desarrollo de los procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, para su posterior análisis tomando como referencia la aplicación del manual de procedimientos elaborado y publicado por la entidad edil en el 2010; asimismo, verificar si el ejercicio del control de poder a través de la normativa municipal evitan las barreras burocráticas en los procedimientos administrativos.

Respecto a la investigación presentada por Villarruel & Taxis (2020), se puede indicar que las tesis se enfocan en desarrollar una propuesta de un documento, MAPRO, con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos, así como la eficacia, la reducción de costos, etc.; por lo tanto, ¿cómo ha medido el impacto del MAPRO? Según su hipótesis, el MAPRO mejorará los procedimientos administrativos del área de Gammagrafia, pero en base a qué se mejorará, esto se pone en duda debido a que las indagadoras solo elaboran el documento, pero no es aplicado; por lo tanto, no es posible que el resultado sea corroborado o comprobar la hipótesis planteada.

Asimismo, el trabajo de investigación desarrolla de manera amplia los modelos organizacionales, en vez de analizar los procedimientos administrativos del área. En la misma

línea, las tesis han debido analizar los documentos de gestión de la institución, dado que no solamente el MAPRO conlleva a mejorar los procedimientos si no que existen diversos mecanismos para mejorar estos.

Por ende, el MAPRO es un documento de gestión que es medido a través de indicadores, por lo tanto, la posibilidad de ser medido y obtener resultados óptimos es a través de mediano y largo plazo mediante indicadores, desarrollado en el momento de su elaboración; por lo tanto, proponer un problema y una hipótesis sin tener una realidad objetiva respecto a la problemática conlleva a que el desarrollo de la investigación no esté en los parámetros del método científico.

En síntesis, el trabajo de investigación sirve como base para analizar los documentos de gestión y realizar una observación para obtener una problemática objetiva respecto a lo que se quiere solucionar. Además, se tomará en cuenta para analizar los procedimientos administrativos al manual de procedimiento vigente de la entidad edil y obtener si se ha incurrido en barreras burocráticas dentro de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte.

La investigación tiene una relación con los antecedentes debido a una de las variables, pero el análisis es diferente; esto es, sobre la actualización del manual de procedimientos que se relaciona con los antecedentes debido a que tres de cinco tienen como variable principal el manual de procedimientos, permitiendo estos antecedentes ser una base para realizar el análisis propuesto en esta nueva tesis y generar nueva literatura para próximas investigaciones.

En resumen, los antecedentes tienen como finalidad observar y analizar el impacto de un manual de procedimientos en un determinado proceso, pero debido a una observación superficial sus resultados se producen sin tomar en cuenta el verdadero enfoque de su problemática, esto es que carecen de lógica; además, los antecedentes realizan el análisis

antes de la aplicación de un MAPRO, pero sus conclusiones resultan erróneas en tanto que se construyen tal cual si hubieran podido observar tal aplicación y sus efectos. Asimismo, los tres antecedentes tienen un factor en común con el presente trabajo de investigación que es el análisis del manual de procedimientos, pero a diferencia de estos, se plantea analizar la aplicación del MAPRO de la municipalidad provincial de Chiclayo, que ha sido elaborado y publicado en el 2010, siendo actualmente un documento que se encuentra desactualizado; además, esta publicado en el portal de transparencia de la municipalidad para su posterior análisis, el cual determinará si es necesaria la actualización del documento de gestión para eliminar las barreras burocráticas de la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte en tanto se demuestre el vínculo entre ambos elementos.

En los dos antecedentes restantes, el factor común es las barreras burocráticas siendo una de las variables principales de estos trabajos de investigación, análisis que realizan a través de la interpretación de abogados y la regulación sobre barreras burocráticas; asimismo, su clasificación abordada en uno de estos antecedentes. La presente investigación se diferencia en dos aspectos; el primero, el control municipal para eliminar las barreras burocráticas partiendo desde la observación, posteriormente, un análisis de los documentos de gestión permitiendo verificar el control municipal; el segundo, los efectos de un documento de gestión para eliminar las barreras burocráticas partiendo desde una observación de la realidad del desarrollo de los procedimientos en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte. Por lo tanto, las principales diferencias son como el control del poder o la actualización de un documento de gestión contribuyen a la eliminación de barreras burocráticas.

4.2. Discusión sobre los objetivos específicos

4.2.1. Discusión del objetivo específico: “Reconocer el nivel de actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo”

Respecto a la discusión del objetivo específico, es necesario tomar como base a la administración y gestión pública, ya que existe una relación entre ambos términos; por lo tanto, partiendo de esta base ha permitido que se analice el siguiente objetivo.

En la misma línea, la administración pública son aquellas entidades que dependen del gobierno nacional o del Estado, es decir del ente gubernamental; pero, las acciones que se desarrolla dentro de la administración pública conllevan a fortalecer y mejorar la gestión municipal respecto a la administración interna de la entidad, así como a la prestación de servicios públicos.

En la misma línea, la administración pública es considerada como el esquema de acciones que permite el desarrollo estatal no solo para la gestión de las actividades que le corresponde, sino también para construcción de nuevos esquemas que permitan solucionar aquellas circunstancias que deben ser atendidas de parte de la sociedad, así como los problemas que afectan al gobierno (Guerrero, 2019, p. 44).

En el marco local, las municipalidades a través de su Ley 27972, tienen entre sus principales funciones promover el desarrollo local a través de la articulación de políticas locales, planes, así como las herramientas de gestión permitiendo el desarrollo económico, social; con el fin de brindar servicios de calidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Entonces, la administración pública eficaz ha permitido que el desarrollo de la gestión municipal sea óptimo, posteriormente, su influencia sea reflejada en los servicios y las articulaciones entre instituciones.

En el ámbito público, es necesario diferenciar ambos conceptos la administración de la gestión, debido a que esta primera permite ejecutar las acciones propuestas por el gobierno para lograr los objetivos de una entidad a través del uso de los recursos para brindar servicios de calidad a la ciudadanía, es decir, tomar decisiones en beneficio de la población. Por el otro lado, la administración pública es aquella que esta conformado por todos los órganos del Estado, que tiene entre sus funciones gestionar una articulación entre la población y las instituciones públicas.

Es por ello, que los diferentes Estados ante una necesidad por aumentar sus niveles de eficiencia, eficacia y responsabilidad, por parte de las entidades que están dentro del rango de la administración pública, han implementado reformas de manera institucional, organizacional, entre otros, que ha permitido mejorar estos niveles.

En síntesis, la administración pública abarca a la entidad edil debido a que depende del ente gubernamental y gestiona una articulación entre el poder de la entidad y la ciudadanía; además, permite atender los problemas sociales que afectan la calidad de vida de la población.

Por ende, la administración pública influye de manera positiva al sistema de la municipalidad debido a la existencia de documentos o herramientas de gestión que han permitido direccionar la gestión municipal y mejorar sus niveles de eficacia, eficiencia y responsabilidad en el desarrollo de la economía; así como, la influencia en la ejecución de prestación de los servicios públicos; pero es necesaria la actualización de estos documentos, así como su seguimiento y evaluación a través del planeamiento estratégicos enfocado a la mejora continua para posteriormente ser medido y realizar un análisis comparativo con los años anteriores con el fin de cerrar brechas sociales.

La investigación para seguir argumentando el objetivo específico es necesario partir diferenciando dos términos que contribuyen a medir los niveles de un eje dentro de una entidad edil. Es así como, el verbo reconocer se ha definido por la Real Académica Española como la acción de reconocer; por otro lado, medir ha sido conceptualizado por la misma institución como aquella acción de comparación en relación con su unidad de base.

Tomando como base lo anterior, es necesario diferenciar ambas acciones partiendo desde el ámbito de la gestión pública; primero, medir partiendo desde una línea base para su posterior análisis respecto a la acción que se ha realizado, esta medición es posible a través de indicadores; segundo, reconocer a través de la observación y verificar si existe un problema institucional o social que ha permitido construir acciones para mitigar o disminuir el problema.

Por ello, es necesario desarrollar el ciclo del planeamiento estratégico aplicado en la mejora continua, debido a que es un enfoque transversal. Este ciclo contiene cuatro etapas que están vinculadas entre sí con la finalidad de elaborar planes y políticas para promover el desarrollo de la ciudadanía de manera integral con el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y la articulación activa entre las diferentes instituciones.

Por ello, el ciclo está compuesto por las siguientes fases; en las dos primeras fases: el conocimiento integral de la realidad y el futuro deseado comprende identificar y reconocer la realidad problemática, así como definir el futuro que se desea lograr; por ello, tomando como base las dos primeras etapas y correctamente identificadas permiten desarrollar acciones estratégicas y objetivos para lograr el futuro deseado, esto comprende la fase tres del ciclo, por ende, es necesario reconocer y comprender la problemática que afecta a la ciudadanía para posteriormente crear acciones sólidas que permitan cerrar brechas.

La cuarta fase comprende el seguimiento y evaluación de las acciones y objetivos planteados en base a las dos primeras etapas; es por ello, es necesario que en la etapa tres se elaboren indicadores según la metodología propuesta por el ente rector del planeamiento que es el Centro nacional de Planeamiento Estratégico para tener una correcta evaluación y seguimiento y en base a ello, realizar análisis y plantear soluciones.

Por ello, las entidades ediles son las encargadas en base a la metodología propuesta por el ente rector actualizar sus documentos de gestión que permitirán direccionar la gestión municipal enfocándose en proteger la vida, es así como, el proceso implica desarrollar planes que contribuyan a promover un desarrollo sostenible en base a la persona y su dignidad como el fin último del Estado según la Carta Magna de 1993 del Perú, por ello, existe planes con este fin, por ejemplo, el Plan Estratégico Desarrollo Nacional al 2050 a largo plazo y a nivel local, el Plan de Desarrollo Local Concertado 2034 – Chiclayo.

El objetivo de la investigación se refiere a reconocer la actualización del manual de procedimientos de la entidad chiclayana, pero antes es necesario utilizar el verbo medir, debido a que existe una relación entre estos dos verbos según lo señalado anteriormente, por ello, esta tarea se desarrollará a través de los indicadores que permitan medir la actualización, para posterior análisis y discusión.

De tal modo que, la metodología de elaboración del MAPRO recomienda elaborar fichas técnicas para involucrar al personal, los objetivos, los materiales, siguiendo las pautas propuestas por el CEPLAN para posteriormente ser evaluadas y dar seguimiento al desarrollo de los procedimientos que se encuentran compilados en el documento de gestión; a través de este seguimiento y evaluación se permita tomar decisiones para eliminar riesgos que obstaculicen los procedimientos de la entidad, así como, proponer cambios para que se desarrolle de la mejor manera.

Por ello, los indicadores de las fichas técnicas permitirán medir la eficacia y eficiencia del procedimiento, pero según la norma técnica ha definido que el enfoque más idóneo para analizar y medir un procedimiento dependerá de la institución, debido a su conocimiento de la realidad social que afronta en su espacio de gobierno; medición cuyo resultado servirá para identificar posibles riesgos y proponer futuras mejoras.

Por ende, el seguimiento y evaluación es importante dentro de la administración pública sobre todo respecto a los documentos de gestión, ya que permite analizar las diferencias entre la línea base y el resultado obtenido para llevar el control y cumplimiento de las metas y objetivos propuestas de la institución para tomar buenas decisiones en base a los análisis comparativos del seguimiento y la evaluación.

En la misma línea de argumentación, la eficiencia y la eficacia son términos que mejoraran los servicios brindados por la entidad edil; pero, es importante conceptualizarlos. La eficacia en base a la teoría ha sido considerada como la acción que conlleva a lograr los objetivos propuestos; por otro lado, la eficiencia es la capacidad de cumplir con los objetivos propuestos optimizando los recursos de la entidad. Por ende, es importante combinar la eficiencia y eficacia dentro de las instituciones de la administración pública con la finalidad de lograr los objetivos optimizando los recursos en un corto plazo.

Es importante rescatar que ambos términos deben estar incrustados en la gestión municipal, que en base a la teoría es definida como la encargada de administrar, planificar y ejecutar proyectos en beneficio de la población para cerrar brechas y satisfacer las necesidades de la ciudadanía; asimismo, ha sido orientada a promover el desarrollo tanto económico y local en los gobiernos municipales, además va a permitir que los recursos públicos durante el desarrollo de las actividades de un proceso sean usados de manera eficiente y eficaz contribuyendo al cumplimiento de objetivos y acciones estratégicas.

TOMA DE POSTURA:

De la discusión del objetivo desarrollado se concluye que en base a la Ley 27972, las municipalidades de ámbito provincial y distrital tienen entre sus principales funciones el desarrollo local para brindar servicios de calidad con el fin de satisfacer sus necesidades. Por ello, ante la necesidad de mejorar los servicios públicos, el gobierno nacional ha planteado diversas estrategias en base a las problemáticas existentes, entre ellos la elaboración de planes y documentos de gestión. En esta línea, una herramienta de gestión que debe ser elaborada por una institución de la administración pública es el Manual de Procedimientos en el cual se agrupa los procedimientos de la entidad.

Por lo tanto, el presente objetivo tiene como finalidad reconocer el nivel de actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo, el cual ha sido cumplido debido a que se ha partido desde la observación del vigente MAPRO de la institución para posteriormente reconocer una actualización. Por ello, antes de reconocer una actualización se ha desarrollado un análisis en base a la normativa técnica propuesta por la Secretaria de Gestión Pública y CEPLAN es así que en la discusión se comprueba que el MAPRO de la municipalidad se encuentra desactualizado siendo el último del 2010, debido a la inexistencia de indicadores en las fichas de procedimientos que permitan medir la eficacia y eficiencia de los mismos para posteriormente realizar un análisis comparativo y en base a esto, proponer mejoras en las actividades desarrolladas durante el procedimiento.

4.2.2. Discusión del objetivo específico: “Observar la política de control en la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes”

La discusión del objetivo a desarrollar tendrá como base el marco teórico de la presente investigación, referida al control que ejerce la entidad edil.

Tomando en cuenta que el control a nivel institucional es ejercido por el Órgano de Control Institucional (OCI), el cual tiene como finalidad realizar acciones de control general sobre la actividad administrativa a través de los procesos desarrollados, como parte de estas funciones desarrolla el control simultáneo y posterior en los procedimientos administrativos.

Por ende, para fundamentar la discusión de la política de control ejercida por el órgano es necesario realizar un análisis diferencial entre la política de control y las funciones establecidas por el Poder Ejecutivo al organismo especializado que es INDECOPI.

Según la normativa legal, la entidad cuenta con un órgano para ejercer el control sobre el aspecto administrativo. La norma legal, Ley N°27785, establece que el OCI es el órgano que conforma el Sistema Nacional de Control que tiene como ente rector a la Contraloría General de la República; por ello, es el encargo de realizar las acciones de control de manera interna y externa.

El OCI a diferencia de INDECOPI, el primero es el encargado a través de sus acciones de control para lograr los objetivos de la entidad; además, informa los actos realizados al concejo municipal para que la gestión municipal sea transparente y utilice los recursos de la mejor manera. El segundo, es el encargado de realizar acciones de vigilancia respecto a los procedimientos con la finalidad de controlar las barreras burocráticas impuestas por las entidades.

En la misma línea, el estado peruano tiene entre sus funciones promover el desarrollo económico del Perú, por ello, se crea organismos que contribuyan a este desarrollo, entre

ellos esta INDECOPI, siendo un organismo técnico especializado que evoca independencia e imparcialidad.

Entre las funciones principales del INDECOPI se encuentra el promover una vigilancia a través de un control posterior para eliminar las barreras burocráticas de las diferentes entidades, así como la defensa de la libre competencia con el fin de que se efectivice en el mercado, pero INDECOPI sobre todo vela por los derechos de todos los consumidores a través de una vigilancia activa sobre la información del mercado, entre otras funciones.

Por lo tanto, el control ejercido por el OCI o el Alcaldé a diferencia de INDECOPI es que este último, solo realiza un control posterior; es decir, intervine después de ejecutada la acción para analizar y sancionar a la entidad con la eliminación de barreras burocráticas y promover una competencia activa dentro del mercado. Por otro lado, el OCI realiza un control simultaneo, así como posterior, es decir en el momento de la ejecución de la acción y después de la misma, para encontrar fallas y notificar al encargado de la entidad con el fin de proponer mejoras en base a las fallas observadas para lograr los objetivos de la entidad edil. Entonces, el control de la institución ejercido por un órgano a cargo de la Contraloría de la República es diferente al control que realiza INDECOPI.

En la misma línea, para analizar las funciones de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte se ha tomado en base al Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial de Chiclayo aprobado por ordenanza municipal, tomando en cuenta las recomendaciones para su elaboración por parte del ente rector. Por ello, el ROF de la entidad edil está conformado por siete (7) Gerencias de órganos de línea, tres (3) Gerencias de soporte y dos (2) Gerencias de asesoramiento, siendo la Gerencia Municipal según la normativa, el órgano con mayor jerárquica en el ámbito administrativo y ejerciendo el mando sobre los tres órganos de menor rango (línea, soporte y asesoramiento)

En la estructura de la entidad se ubica como órgano de línea a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte debido a la interacción directa con el ciudadano, es por ello, que es la encargada de velar por la calidad del servicio de transporte de la ciudad, entre sus principales funciones está planificar, dirigir y velar por el cumplimiento de las estrategias propuestas por la entidad para el mejoramiento del servicio público en el ámbito urbano e interurbano; asimismo, la crear o proponer planes, políticas para regular el transporte y el tránsito en la ciudad. Además, la Gerencia es la encargada de otorgar licencias de conducción, así como gestionar el desarrollo de los procedimientos y los servicios de exclusividad solamente de su competencia, en la misma línea cumplir con la normativa legal, entre otras funciones.

Por ello, la Gerencia al ser un órgano de línea está conformado por dos subgerencias según el ROF de la institución, siendo las siguientes: Sub Gerencia de Transportes y Sub Gerencia de Tránsito.

La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial es la encargada de velar por la seguridad vial; así como, fomentar la educación vial en la ciudad de Chiclayo. Es así que entre sus principales funciones tiene la de otorgar licencia de conducir, certificados, entre otros; asimismo, elaborar planes para fomentar el desarrollo vial en la jurisdicción. Además, verla por el cumplimiento tanto de la Ley 27444 y las recomendaciones de las entidades encargadas del control interno, entre otras funciones.

Por otro lado, la Sub Gerencia de Transporte siendo un órgano de línea que está al mando de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, entre sus principales funciones como subgerencia encontramos de otorgar certificados como permisos para el transporte urbano y público de la ciudad. Asimismo, el cumplimiento de la normativa legal en base a los procedimientos administrativos y ejecutar acciones con la finalidad de mejorar el control interno en la unidad orgánica. Por ende, la subgerencia tiene como objetivo planificar,

gestionar, fiscalizar el servicio de transporte público en el ámbito urbano e interurbano en beneficio de la ciudadanía chiclayana.

Por lo tanto, la Gerencia según la estructura orgánica es la encargada de velar por el buen funcionamiento del servicio de transporte y desarrollo vial en articulación con sus dos subgerencias (transporte y tránsito vial), además, de cumplir con las recomendaciones del órgano de Control Institucional, así como gestionar el buen funcionamiento de los procedimientos administrativo en base al Texto Único Ordenado de la Ley 27444 y sus diferentes modificatorias.

En la misma línea, las funciones establecidas por la entidad edil están plasmadas en el documento de gestión denominado Reglamento de Organización y Funciones, entre ellas está la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, en las cuales se ha descrito anteriormente sus principales funciones.

Las municipalidades provinciales y locales tienen, según la ley 27972, un órgano encargado de ejecutar acciones sobre el control interno en la entidad, la unidad es denominada Órgano de Control Institucional. Esta unidad orgánica tiene entre sus funciones principales el ejercicio de un control interno de manera simultánea y posterior en base a la normativa legal para el ejercicio del control gubernamental. Además, de atender denuncias de la ciudadanía respecto a indicios que afecten la administración pública; asimismo, elaborar informes de control interno y de las acciones para posteriormente ser enviadas al Ministerio Público, entre otras funciones.

Por lo tanto, el vínculo que existe entre las principales funciones de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes con las del Órgano de Control Institucional es una relación directa debido a que la gerencia es la encargada de verificar el cumplimiento de los procedimientos administrativos en base a la normativa siendo la responsable de algún percance que afecte el desarrollo de estos; en la misma línea, el OCI es el encargado de

gestionar que los recursos de la entidad sean usados de manera eficiente y eficaz, además, evalúa los aspectos administrativos de la entidad edil con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos trazados para posteriormente realizar un análisis comparativo respecto a la línea base.

Aunque en otro sentido, en el Perú a través de su normativa nacional, desde el 2006, se ha venido fomentando la implementación del Sistema de Control Interno en las instituciones de la administración pública debido a que, permite prevenir los actos que interrumpen el desarrollo de los procesos, así como, actos indebidos (corrupción) en las instituciones.

Desde el 2006 hasta el 2018, tomando como referencia al informe general de la Contraloría se ha identificado que, hasta el 2018 solo el 3% a nivel nacional han implementado el SCI en base a la metodología propuesta por la CGR, pero si bien, solo a nivel regional y local, el 2% han cumplido con esta meta. En base a estos porcentajes se ha tomado nuevas acciones que permitan la eficiencia del Sistema de Control Interno.

Por lo tanto, las instituciones deben contar con un Sistema de Control interno, porque se vincula con diferentes ejes y contribuye al fortalecimiento institucional; tomando como referencia la metodología del 2019, el SCI tiene a los siguientes ejes: el organizacional, una gestión de riesgo y la supervisión, que se vincula directamente con principios como la integridad, ética, compromiso, evaluación de riesgos, entre otros.

Por lo tanto, el Órgano de Control Institucional (OCI) a diferencia del Sistema de Control Interno; el primero, es un órgano independiente de la entidad ya que, está regulada por la Contraloría General de la República; asimismo, es la encargada de fiscalizar en temas administrativos y financieros de la entidad; además, es la encargada de realizar auditorías en caso de existir inconsistencia en el desarrollo de los procesos o posibles denuncias, quejas a la entidad. Por otro lado, el Sistema de Control Interno (SCI) según la normativa es un

conjunto que engloba las políticas o mecanismos que brindan seguridad a la entidad para el cumplimiento de la normativa de manera efectiva. Asimismo, según la normativa establecida por el Congreso, la implementación del SCI dentro de una institución estará a cargo de alta dirección, si es a nivel local es alta gerencia y alcaldía; además, el control ejercido por el SCI es más preventivo a nivel institucional con la finalidad de identificar los riesgos y proactivo debido a que, permite tomar acciones en base a estos riesgos con el objetivo que no conviertan es un problema que afecte directamente a la institución; así como, involucra a todos los funcionarios y servidores públicos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otro lado, una ventaja existente es que ambos se complementan entre sí, por ejemplo, el SCI realiza un control operativo diario en cada unidad orgánica, para que el OCI posteriormente evalúe este control y realice su informe de manera independiente.

En la comuna de Chiclayo, según su documento de gestión, el ROF en el cual señala las principales funciones que debe cumplir cada unidad orgánica; así como, la estructura interna de la municipalidad menciona que, los encargados de implementar el Sistema de Control Interno a nivel institucional es la Gerencia Municipal con apoyo de las Gerencias de Asesoría Jurídica, Planeamiento Estratégico y las demás gerencias y subgerencias de la entidad edil.

De otro modo, el Sistema de Control Interno mitiga las barreras burocráticas en una entidad, debido a que a través del control interno se permite identificar barreras que obstruyan el proceso convirtiéndolo en más ineficiente y lento, perjudicando al ciudadano. Asimismo, el SCI realiza una evaluación de las actividades de un procedimiento con el fin de identificar aspectos que generen trámites complicados o aprobaciones excesivas por parte del encargado, así como el desconocimiento respecto de las principales funciones y responsabilidades administrativas de un funcionario o servidor público.

Asimismo, el SCI a través de su metodología reconoce los riesgos que afectan o afectarían a un proceso, se denomina alto riesgo a las barreras burocráticas, por ejemplo, el alto tiempo de respuesta ante un procedimiento o sobre costo de este, que si no se mitiga a tiempo se vuelve un problema que afectaría a la entidad edil. Por ello, es necesario identificar los factores negativos a través de una gestión de riesgo, según la metodología del SCI con la finalidad de mitigarlos a través de las acciones estratégicas para cumplir con los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades.

¿cumple el SCI con la función de control sobre barreras burocráticas en esta dependencia?

La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, tomando como base el Reglamento de Organización y Funciones especifica que, es la encargada de participar en los momentos de la implementación y fortalecimiento de SCI, así como, cumplir con todas las acciones que correspondan a la unidad orgánica.

En la observación y el análisis de documentos el resultado indica que no hay un plan para implementar el Sistema de Control Interno a nivel de la entidad, tomando como base el portal de transparencia de la municipalidad provincial de Chiclayo; asimismo, se han observado barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte perjudicando directamente al ciudadano debido a que, le imposibilita ingresar al mercado económico.

Entonces, es necesario que en la Municipalidad Provincial de Chiclayo se implemente el Sistema de Control Interno, no solamente para cumplir con la normativa o sea algo administrativo, sino que sea un proceso, que incorpore un enfoque de riesgos, lo cual va a permitir a la entidad edil identificar riesgos al momento de realizar un control interno, esto conlleva a promover que la gestión a nivel institucional sea eficaz, eficiente, pero sobre todo, sea transparente al desarrollar sus procesos operativos.

Por lo tanto, en la actualidad es una exigencia de la Contraloría implementar este mecanismo a través de la metodología propuesta, pero sobre todo es responsabilidad del titular del pliego liderar esta implementación, corrigiendo los factores o causas que la imposibilitan, entre algunas se tiene; la falta de compromiso por parte de alta dirección siendo una causa principal en este proceso, debido a que puede ser causa de una aplicación incorrecta, generando así riesgos que afecten a la gestión municipal de turno. Por otro lado, un bajo nivel de conocimiento por parte de los funcionarios, siendo estos los que lideran los procesos implementación en su propia unidad orgánica, al no tener un conocimiento adecuado sobre el SCI permitirá dar paso a incorrecta aplicación. Otro factor que posibilita que la implementación sea correcta es la falta de una cultura organizacional debido a que algunos servicios públicos no acepten realizar prácticas que conlleven a identificar riesgos que afectan sus procesos o procedimientos. Además, una falta de recursos en el momento de su implementación imposibilita que el funcionamiento de este sea el correcto, así como un diseño inadecuado.

Hay que señalar que su no implementación efectiva del SCI, puede traer consecuencias negativas dentro de las entidades de la administración pública, pero en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por su ausencia de un SCI puede dar inicio o aumento de casos de corrupción o conducta funcional que afecten los procesos de la institución y direccionen al no cumplimiento de los objetivos propuestos. Asimismo, una falta de control conlleva a una ineficiencia en el aspecto administrativo, así como falta de transparencia, pero sobre todo una débil desconfianza de ciudadana; por lo que, no se prioriza el enfoque de gobernanza. Además, la no implementación conlleva a una sanción administrativa directamente a la entidad edil, por ello es responsabilidad del titular del pliego y de sus funcionarios liderar el proceso.

Entonces, es importante que el Sistema de Control Interno sea primordial debido a que se articula con los demás documentos, por ejemplo, el Manual de Procedimientos, el Texto Único de Procedimientos Administrativos, el Reglamento Interno de Servidores, Reglamento de Organizaciones y Funciones, el CAP – Provisional, entre otros.

Se deduce que, si no se encuentra implementado el SCI, entonces no hay control por parte de las gerencias sobre las barreras burocráticas, siendo otras causas por la ausencia de la no implementación, es así como permite el desarrollo de riesgos potenciales.

¿Debería establecerse el control en cada gerencia o dependencia a través de un representante del SCI?

Tomando como base, el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se concluye que, es función de cada gerencia y sub gerencia participar en los procesos tanto de implementación del SCI y su fortalecimiento con la finalidad de identificar riesgos de nivel alto que limiten el desarrollo del proceso o procedimiento; asimismo, es necesario que el SCI sea implementado a nivel edil y a nivel organizacional, para realizar un seguimiento y evaluación para posteriormente, en base a estos momentos proponer un cambio con la finalidad que los servicios brindados sean de calidad y los procedimientos, así como los procesos sean efectivos y se desarrollen de manera eficiente.

TOMA DE POSTURA:

De acuerdo con el presente objetivo, se ha realizado la discusión sobre la política de control. Se concluye que, el Perú para realizar un control en cada entidad administrativa y vincular con la modernización de la gestión pública ha implementado mecanismos de manera institucional e interna para realizar dicho control con la finalidad de brindar servicios de calidad. Por ello, a nivel nacional existen varios mecanismos de control, pero la discusión de dos de estos, el primero que depende de la Contraloría General de la República que es el

Órgano de Control Institucional y, el segundo, el Sistema de Control Interno que su implementación está a cargo de cada entidad de la administración pública.

Por ende, el presente objetivo tiene como fin observar la política de control en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, el cual ha sido cumplido de manera satisfactoria debido a que se ha realizado un análisis del control ejercido por el Órgano de Control Institucional y la relación que existe con funciones de la Gerencia de Desarrollo Transporte y Tránsito, siendo que, no existe un control por parte del ÓCI sobre las barreras burocráticas, debido a que solo realiza un control administrativo, financiero o en caso de quejas, denuncias. Posteriormente, INDECOPI es el encargado de realizar un control posterior, es decir, después de la regulación y el desarrollo de los procedimientos, por lo tanto, el instituto no puede realizar un control preventivo a nivel de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Por otro lado, se ha observado que la MPCH no ha implementado el sistema de control interno debido a que no existe ningún reporte de este, menos la existencia de un plan de trabajo en el Portal de Transparencia de Acceso a la Información Pública.

Por ende, la Municipalidad Provincial de Chiclayo no presenta información respecto a la implementación del Sistema de Control Interno; además, uno de los documentos de gestión que debería ser actualizado sigue siendo desfasado y su última actualización es del 2010, el Manual de Procedimientos. Siendo un problema que afecta a la entidad edil y permite que se desarrollen barreras burocráticas afectan a la ciudadanía y su inserción al mercado económico, así como, la efectividad de los procesos y procedimientos administrativos.

4.2.3. Discusión del objetivo específico: “Analizar la aplicación del MAPRO de la municipalidad provincial de Chiclayo y sus efectos sobre el control de las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte”

Es necesario tener como base para la discusión del presente objetivo, el proceso de modernización del Estado Peruano respecto a los documentos y normas internas de las entidades de la administración pública.

Es así que, el Estado peruano ha pasado por diferentes procesos que contribuyen a la modernización de la gestión pública, por ende, un hito importante dentro de este proceso es en el 2008, en el cual se aprueba la Ley 29158 que, establece las principales funciones de los diferentes órganos de la estructura u organismos del estado peruano; así mismo, crea dos tipos de sistemas: S. administrativo y S. funcional.

Dentro de los Sistemas Administrativos, se apertura la creación del Sistema Administrativo de la Modernización de Gestión Pública que tuvo en ese entonces, como ente rector a la Presidencia de Ministros. En la actualidad, el ente rector de dicho sistema administrativo es la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la cual ha venido implementado diversas políticas y estrategias a nivel nacional que contribuyen a la modernización del estado peruano.

Por ello, la SGP a través de la Presidencia de Consejo de Ministros se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que presenta como principal problema la falta de creación de valor público por parte de las entidades estatales; además, una falta de respuesta a las necesidades de la población. Asimismo, la política está diseñada para modernizar la gestión pública; así como, dar seguimiento y evaluación a los objetivos a través de indicadores; por ello, dentro de los principales objetivos de la política que permitirá fortalecer la discusión del presente objetivo de la investigación es la mejora de la gestión interna en las

entidades públicas que, será ejecutada a través de la actividad aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos, y optimización de trámites.

Por ello, para la optimización de los procesos y procedimientos es necesario tener actualizado los diferentes documentos que contribuyan a generar valor público, entre estos documentos se encuentra el Manual de Procedimientos (MAPRO), el cual tiene es definido como instrumento que permite coordinar, evaluar y direccionar a los procedimientos; además, es una herramienta que recopila y detalla de manera minuciosa los procedimientos de las unidades organizacionales de una entidad pública (Guzmán, 2013).

¿De qué manera se puede analizar la aplicación del MAPRO?

Por ser una herramienta de gestión, la SGP ha creado guías metodológicas que permitan su elaboración, seguimiento y evaluación de este documento, por lo tanto, teniendo como base la metodología propuesta por la SGP para analizar la aplicación del MAPRO se da a través de dos fases.

En referencia a la metodología, la SGP plantea 3 procesos que van a permitir elaborar un MAPRO; por ende, el proceso N°2 es la que contribuye analizar la aplicación del MAPRO en una entidad, debido a que, este proceso se trata de dar seguimiento, medir y analizar los procesos recopilados y ordenados en el MAPRO, dentro de este proceso se establece paso que fortalecen dicho seguimiento y análisis al MAPRO. El primer paso es realizar seguimiento y medición por parte de la unidad orgánica encargada al proceso a través de indicadores; por ello, es necesario que en la elaboración de la ficha técnica del procedimiento contenga indicadores permitiendo dar un seguimiento y evaluación óptimo, con la finalidad que la información recopilada contribuya al análisis. Seguidamente, el segundo momento es el análisis de los procesos a través de una comparativa entre los resultados, obtenido de los

indicadores propuesto y la línea base, permitiendo que estos resultados contribuyan a cumplir con los objetivos propuestos por la entidad edil. Son dos momentos para analizar un MAPRO, pero es necesario tener un análisis óptimo respecto a su aplicación dentro de una entidad, por ello, el proceso N°1 debe estar elaborado de la manera más correcta.

El N°3, tomando como base la metodología de la SGP, abarca realizar una mejora de los procesos que permitan optimizar el uso de los recursos y el rendimiento de los procedimientos durante el desarrollo de los procesos. Para cumplir con el proceso, la SGP ha diseñado pasos, el primero es la identificación y selección del problema que afectan a los objetivos institucionales, seguidamente, el segundo paso es realizar un análisis respecto a las causas y efectos que contribuyan y fortalezcan al problema, para que, en el tercer paso se propongan mejorar realizables con el fin de minimizar el problema que afecta a institución, posteriormente, su ejecución a través de un plan de trabajo.

Por lo tanto, el proceso N° 2 contribuye a realizar un análisis de la aplicación del MAPRO a través de los momentos de seguimiento y evaluación, para que, en el proceso N°3 se proponga mejoras, pero tomando como base el análisis del proceso N°2, contribuyendo a cumplir con los objetivos institucionales.

¿Cuál es el efecto que tiene un manual de procedimientos contra las barreras burocráticas?

Tomando como base que un Manual de Procedimientos es una herramienta que compila todos los procedimientos de una institución, además, permite dar seguimiento y una evaluación con la finalidad de encontrar problemas que afecten el desarrollo de los procedimientos.

Entonces, un MAPRO tiene efectos positivos que contribuyen a la modernización de la gestión pública y al cumplimiento de los objetivos estratégicos propuesto por la entidad

edil. Por lo tanto, uno de estos efectos es la identificación de barreras burocráticas que afectan directamente a los procedimientos con la finalidad de que a través de la propuesta de mejoras se contribuyan a la mitigación de estos riesgos.

Es así como, el MAPRO debe estar actualizado tomando como referencia la metodología de la SGP porque tener una herramienta, que, detalla y define las actividades que debe ejecutar cada servidor y funcionario público durante un procedimiento, permitiendo que, los niveles de incertidumbre entre los empleados respecto a funciones durante la ejecución de un procedimiento sea menor; además, la transparencia al efectuarse el procedimiento será el mejor debido a que, se tendrá una claridad las funciones contribuye a no tener interpretaciones erróneas o decisiones que contribuyan a la apertura de barreras burocráticas.

En la misma línea, un MAPRO contribuye a que, los funciones y servidores públicos apliquen y conozcan respecto a la normativa de cada procedimiento, es decir reduce los niveles de desconocimiento respecto a la base legal y las políticas que emplea cada procedimiento, evitando que el tiempo de ejecución de las actividades es muy amplio, como se muestra en los procedimientos analizados de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes.

Por lo tanto, un Manual de Procedimientos elaborado y actualizado con la metodología correcta, contribuirá a la eliminación de las barreras burocráticas que se desarrollen durante un procedimiento; por ello, la Municipalidad Provincial de Chiclayo debe actualizar su herramienta de control porque no solamente contribuye con dicho efecto, si no mejora aspectos organizacionales, así como la articulación entre planes que promueven la modernización de la gestión pública en los gobiernos locales con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales.

¿En qué momento de la gestión se debe revisar e implementar el manual de procedimiento dentro de una municipalidad?

En Perú, la elaboración e implementación de los MAPROs parte de la regulación de los procedimientos administrativos, que, tiene como base la Ley 27444 y su Texto Único Ordenado. Es necesario, reconocer que la implementación viene siendo parte de las estrategias políticas de la Secretaría de Gestión Pública debido a que es una herramienta que contribuye al análisis de los procedimientos que tiene toda una entidad, así como contar un documento que tiene compilado, ordenado y detallado todos los procedimientos, siendo de alcance para todo el personal.

La implementación del MAPRO en las entidades públicas se ha dado de manera progresiva, desde la creación del Sistema Administrativo de la Secretaría de Gestión Pública, debido a que aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública hasta en el 2013, siendo uno de los cinco pilares la Gestión por Procesos que sirve como base para la elaboración de este documento de gestión, pero existen entidades que tienen manuales de procedimientos de años anteriores, pero desde el 2018 se han venido aprobado la normativa y guía metodológica que facilitan la elaboración del MAPRO.

Por lo tanto, una entidad pública debe contar con un MAPRO debidamente actualizado, pero desde qué momento una gestión municipal debe revisar su MAPRO, cuál es la finalidad de esta.

Los funcionarios públicos deben realizar una revisión de todos los documentos de gestión al inicio de cada gestión municipal, siendo un proceso crucial para articular los objetivos estratégicos con estos documentos. Entre la revisión de estos documentos, está el Manual de Procedimientos que debe tener la entidad, su revisión debe ser constante durante toda una gestión, con la finalidad de verificar la estructura y eficacia de los procesos y

procedimientos, así como los reportes de cada uno de ellos en base a los indicadores planteados para identificar fallas en cada unidad orgánica y así plantear estrategias para mitigar estos riesgos a través del enfoque de la mejora continua.

Otra etapa en la cual un MAPRO debe ser revisado es cuando una nueva norma de rango de ley es aprobada afectando la base legal de los procedimientos establecidos y compilados en este documento de gestión; asimismo, el equipo técnico designado debe actualizar esta herramienta de gestión con la finalidad de cumplir con los requerimientos establecidos en la nueva normativa. Asimismo, la incorporación de nueva tecnología que permiten minimizar los tiempos de los procedimientos abre la ventana para la revisión y actualización del MAPRO, con la finalidad de integrar de la manera correcta a estas herramientas y contribuir al uso adecuado durante el desarrollo de los procesos.

Además, cuando se actualice el documento de gestión que diseña la estructura de la entidad, el Reglamento de Organizaciones y Funciones, el MAPRO debe ser actualizado en base a la modificación del ROF, ello para designar las nuevas responsabilidades a los servidores públicos, así como sus principales funciones durante el desarrollo de un procedimiento. Es necesario realizar una revisión del MAPRO cuando existan capacitaciones por parte de la unidad orgánica al nuevo y antiguo servidor público, con el objetivo de socializar los procedimientos que se desarrollan y cuáles son sus principales funciones y roles dentro de estos.

La actualización de un MAPRO se da a partir de varios momentos, puede ser el tema de nueva normativa que afecten los procedimientos, capacitaciones a los servidores públicos, así como momentos de crisis que perjudiquen a la operatividad de la gestión municipal. Por ello, es necesario que una gestión municipal realice una revisión de manera anual, semestral o

periódica, para actualizar si fuera el caso, pero su seguimiento y evaluación debe estar basada en la metodología propuesta por la Secretaría de Gestión Pública.

¿Cómo se identifica esta condición respecto al MAPRO y su actualización en función a las barreras burocráticas en la situación administrativa de la Gerencia de Desarrollo vía y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

El MAPRO de la Municipalidad Provincial de Chiclayo fue aprobada en el 2010 con una Resolución de Alcaldía N°675-2010-MPCH/A, su diseño tiene como base la Ley 27444 y la Directiva N°004-2009-GPP-MPCH, además, esta herramienta de gestión tiene la compilación de los procedimientos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) y los diferentes procedimientos que se desarrollan de manera interna en cada unidad orgánica.

La presente investigación realiza un análisis de los procedimientos que desarrolla la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes establecidos y compilados en el MAPRO de la MPCH.

Tomando como referencia dicho análisis, establecido en el Capítulo III de la presente investigación, se deduce que, los procedimientos desarrollados por la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes incurrir en barreras burocráticas debido a que, se evidencia un tiempo extenso en el desarrollo de las actividades por parte del servidor que lo ejecuta, siendo un problema que se ha proliferado en la ejecución de todas las acciones que conforman un procedimientos, contribuyen así a la apertura de barreras burocráticas que limitan al administrado respecto a la obtención de su pretensión administrativa.

Además, la estructura jerárquica que se detalla en las actividades de los procedimientos conlleva a que se incurran en barreras burocráticas, esto es bajo el enfoque funcional y más burocrático, limitando al administrado la obtención de su producto para la

inserción al mercado económico, así como, cubrir alguna necesidad o problema que afecte su satisfacción.

Asimismo, el análisis refleja que existen dos factores, los cuales son una duplicidad de funciones por parte de los servidores y funcionarios públicos, así como el desconocimiento de los empleados de la institución estatal, siendo reflejada al momento de la ejecución de las actividades, lo cual constituye un riesgo u obstáculo que afecta el desarrollo de un procedimiento administrativo, dando la apertura de barreras burocráticas que impiden al ciudadano obtener su producto en el menor tiempo posible.

TOMA DE POSTURA:

Respecto a la discusión del presente objetivo, se concluye lo siguiente, que la Secretaría de Gestión Pública ha elaborado la metodología correspondiente para la elaboración, seguimiento y evaluación de una Manual de Procedimientos con la finalidad mitigar riesgos que se desarrollen durante la ejecución de las actividades de un procedimiento. Por ello, es necesario que las entidades e instituciones del estado elaboren y actualicen sus documentos de gestión con la finalidad de mejorar tanto la eficiencia y eficacia, así como promover o fortalecer la estructura organizacional.

Por ende, el objetivo denominado analizar la aplicación del MAPRO de la municipalidad provincial de Chiclayo y sus efectos sobre el control de las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, ha sido cumplido satisfactoriamente; partiendo desde el análisis de la aplicación de un MAPRO en una institución estatal, por lo que, para dar seguimiento y evaluarlo a nivel institucional, es necesario que cada procedimiento cuente con indicadores permitiendo la facilidad de implementar estas dos etapas con el fin de encontrar fallas durante el desarrollo del procedimiento.

El MAPRO de la Municipalidad Provincial de Chiclayo está desfasado, sobre todo, no existe una articulación entre los procedimientos establecidos entre el TUPA y MAPRO según el análisis obtenido en el capítulo III, tomando como base los procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, se ha concluido que, existen barreras burocráticas que afectan al administrado en la obtención de su pretensión administrativa; además, un problema es la metodología empleada debido a qué, no contiene indicadores, por lo tanto, no es posible dar seguimiento y una evaluación para cada procedimiento, lo cual genera riesgos altos porque permite que se de apertura a aspectos burocráticos que impidan la ejecución de las actividades y sea confuso el desarrollo de un procedimiento. Por lo tanto, es necesario actualizar el MAPRO de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en base a los puntos establecidos por la Secretaría de Gestión Pública.

Conclusiones

Conclusión general

Respecto al objetivo general, se ha concluido que el Manual de procedimientos de la entidad edil esta desactualizado, pues data del 2010, cuyas fichas técnicas no siguen un patrón metodológico que permita medir la eficacia y eficiencia de los procedimientos compilados para posteriormente realizar un análisis comparativo en base a lo cual se pueden sugerir cambios. Asimismo, la inexistencia de documentos o planes de trabajo que respalden la implementación del Sistema de Control Interno, tomando como referencia el Portal de Transparencia de Acceso a la Información Pública; además, de la falta de compromiso para su implementación. Tal cambio contribuirá a la eliminación de las barreras que afectan los procedimientos observados en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Conclusiones específicas

Primera:

Se concluye al nivel de actualización del manual de procedimientos (MAPRO) de la municipalidad provincial de Chiclayo, que, pese a las estrategias planteadas en base a las problemáticas existentes, entre ellos la elaboración de planes y documentos de gestión. De acuerdo con la normativa técnica propuesta por la Secretaria de Gestión Pública y CEPLAN es que se verifica desactualización, estando vigente desde el 2010, apreciándose la ausencia de indicadores en las fichas de procedimientos que permitan medir la eficacia y eficiencia de estos para posteriormente realizar un análisis comparativo y en base a esto, proponer mejoras en las actividades desarrolladas durante el procedimiento.

Segunda:

Se concluye respecto a la política de control en la municipalidad provincial de Chiclayo para eliminar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, que, el OCI no ejerce un control respectivo sobre las barreras burocráticas, si no un control institucional. Por otro lado, el control de INDEOCIP es posterior y la encargada de notificar y sancionar a las entidades administrativas; por ende, el instituto no puede realizar un control preventivo en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte. Asimismo, el Sistema de Control Interno, el cual tiene a cargo la política de control, no ha sido implementado en la MPCH, debido a la inexistencia de documentos o planes de trabajo que respalden dicha implementación en el Portal de Transparencia de Acceso a la Información Pública. Al no existir un SCI y un Manual de Procedimientos actualizado.

Tercera:

Se concluye respecto al objetivo denominado analizar la aplicación del MAPRO de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y sus efectos sobre el control de las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, que, para identificar barreras, es necesario que, cada ficha técnica cuente con indicadores para implementar los procesos de seguimiento y evaluación propuestos por la Secretaría de Gestión Pública. Respecto al análisis de los procedimientos de la GDVyT tomando como base el MAPRO, siendo un problema que afecta a la entidad edil, pero esencialmente al administrado.

Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al ente rector de la modernización del Estado peruano, Secretaria de Gestión Pública, socializar la metodología para la elaboración de manual u otros documentos de gestión que contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia institucional; además, dar un seguimiento a estos manuales para su debida elaboración o actualización por parte de los gobiernos regionales, locales e instituciones públicas, con la debida asistencia técnica a fin de lograr tales fines en el tiempo más idóneo.

Segunda:

En base de la pesquisa, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Chiclayo actualice el Manual de Procedimientos, debido a que su última versión es del 2010, esta actualización debe tener como base la metodología propuesta por la Secretaria de Gestión Pública para mejorar la eficiencia y eficacia da institución edil. Por otro lado, la entidad edil debe implementar el Sistema de Control Interno con la finalidad de identificar riesgos en los procesos y procedimientos, en caso contrario este implementando, se recomienda que la municipalidad de Chiclayo, en caso este implementado, publicar la información correspondiente en el Portal de Transparencia de la información.

Tercera:

La recomendación del cambio en el MAPRO de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para evitar las barreras burocráticas en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte se deberá realizar partiendo como una propuesta que surja de la misma gerencia para que al ser elevada a la Gerencia Municipal a fin de que tomen acciones sobre la actualización que se propone. Tal cambio deberá implementar las fichas técnicas que incorporen los indicadores de medición dependiendo del procedimiento administrativo, en tanto que su actual ausencia

denota insuficiente metodología técnica para cuando se elaboró, lo cual condiciona su ineficiencia, produciendo ello barreras burocráticas. Esta incorporación permitirá reducir la excesiva cantidad de actos procedimentales que se han identificado como barreras burocráticas en la subgerencia estudiada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alazraki, R. (2007). Elaborar fichas. En I. Klein, *El taller del escritor universitario* (págs. 84-90). Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros. Obtenido de https://experimentosdeescritura.files.wordpress.com/2014/05/el_taller_escritor_u.pdf
- Alvarado, M. (2011). *Gestión Pública*. Perú. Obtenido de <https://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/sites/default/files//LIBRO%20GESTION%20PUBLICA%20P%40SCAL.pdf>
- Arroyo, M. (2019). *Barreras Burocráticas en la administración municipal y su incidencia en los agentes económicos de la municipalidad de Lima 2019 [Tesis para optar el título profesional de abogado]*. Universidad Alas Peruanas, Lima. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/4719/Tesis_Barreras_Burocr%C3%A1ticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behn, R. (2004). *Rethinking Democratic Accountability*. Obtenido de <https://www.perlego.com/es/book/921140/rethinking-democratic-accountability-pdf>
- Bull, A. (2003). *Mejoramiento de la gestión vial con aportes específicos del sector privado*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/18986d1b-81cd-45fa-b370-b615636cf215/content>
- Clauso, A. (1993). *Análisis documental: el análisis formal*. Revista General de Información y Documentaria, España. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38822611.pdf>
- Contraloría General la República. (2023). *Impacto de la implementación del Sistema de Control Interno en el Perú: Evidencia de la importancia de la gestión de riesgos en las entidades públicas*. Lima. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4521842/Impacto%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf%20%281%29.pdf>

Díaz Torres, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgo operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 48-57. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3892824004/3892824004.pdf>

Esteban Valladares, J. P. (2019). *Impacto de la Implementación del Mapro Mejorado en el Desempeño Laboral de la Oficina de Administración Dirección Regional de Agricultura - Huánuco, 2018 [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración]*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5517/TAD00680E92.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fajardo, C. (2004). *Evolución del pensamiento gerencial*. Revista escuela de administración de negocios, Colombia. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/283/272>

Guzmán, N. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general* (Vol. I). Breña, Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.elosopanda.com/>

Hobbes, T. (1651). *Leviatán*. Obtenido de <https://www.suneo.mx/literatura/subidas/Thomas%20Hobbes%20Leviatan.pdf>

- INDECOPI. (2021). *Impacto económico de la imposición de barreras burocráticas en el Perú, 2021*. Lima . Lima: Oficina de Estudios Económicos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11724/9469>
- Islas, V., & Leslis, M. (2007). *Análisis del sistema de transporte*. San Fandila. Obtenido de <https://www.imt.mx/archivos/publicaciones/publicaciontecnica/pt307.pdf>
- Marx, C., & Engels, F. (2013). *Manifiesto del partido comunista*. Madrid: Fundación de Investigaciones Marxistas. Obtenido de <https://www.pcandalucia.org/media/documents/manifiestocomunista.pdf>
- Marx, K. (1867). *El Capital*. Obtenido de https://www.solidaridadobrero.org/ateneo_nacho/libros/Karl%20Marx%20-%20El%20Capital.pdf
- Mio Ramos, J. (2021). *Las barreras burocráticas en el proceso de titulación de tierras de las Comunidades Campesinas, 2020 [Tesis para optar el título profesional de abogada]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2019). *Reglamento de Organizaciones y Funciones*. Chiclayo. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5019825/ROF%202019%20Modificado%20por%20DA%20013-2020-MPCH-A.pdf?v=1692556375>
- Palma, J. (2010). *Manual de Procedimiento*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- Rawls, J. (2006). *Teoría de la justicia*. Obtenido de <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2019/12/doctrina48358.pdf>

Serna, L., & Ruiz, G. (2023). *Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023 [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Pública]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú .

Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. (2011). *Manual de Procedimientos nivel 0 S05 Administración de Recursos Humanos*. San Isidro. Obtenido de https://www.sbn.gob.pe/Repositorio/public/files/mapro-sape-aprobado-con-resolucion-01-2021-08-19_-1629406074.pdf

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Mexico: Editorial Limusa. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Villarruel, A., & Taxis, V. (2020). *Propuesta de manual de procedimientos técnicos del área de Gammagrafía cardiaca del hospital de Cardiología del centro Médico Nacional siglo XXI [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión organizacional]*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México. Obtenido de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/02939f4c-caf0-4fa2-a790-efa1623f1dac/content>

Vivanco, M. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 247-252. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Weber, M. (1922). *Economía y sociedad, esbozo de la sociología comprensiva*. España: Fondo de Cultura Económica de España. Obtenido de <https://zoonpolitikonmx.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

Zambrano, R. (2011). *Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logísticas en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011* - [Tesis para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría]. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA METODOLOGÍA CORRESPONDIENTE

INTRODUCCIÓN:

El Perú a partir del año 2000 ha entrado en un proceso de modernización, por ello ha aprobado normativa que contribuyan a ello, a partir del 2007, el Estado peruano aprobó una norma con la finalidad de utilizar los recursos de la manera más idónea, dentro de esta normativa se crea la Secretaría de Gestión Pública, la cual tiene como uno de sus objetivos apoyar las acciones de dicho proceso.

Dentro de sus principales funciones como sistema administrativo, la Secretaría de Gestión Pública elaboró una de las herramientas que contribuyan a este proceso de modernización, la cual denomino la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, esta misma ha sido una herramienta fundamental para que las entidades entren en el proceso de modernización.

Uno de los principales pilares de esta política fue la Gestión por Procesos, la cual sirve como base para actualizar un Manual de Procedimientos, posterior a la aprobación de la política, la SGP diseño documentos que contribuyan a la difusión de la metodología para la elaboración de un MAPRO.

Por ello, se ha elaborado un modelo propositivo tomando como base la metodología de incluir una gestión por procesos y la de Secretaría de Gestión Pública con el objetivo de desarrollar procesos más eficientes en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1. MOTIVACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se encuentra motivada por la necesidad de contribuir al desarrollo del proceso de modernización, trasladada de manera específica al caso de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, lo cual se desarrolla empleando un enfoque en base a procesos al interior de la entidad; asimismo, esta circunstancia respecto a la necesidad explicada, surge ante la identificación de barreras que limitan el desarrollo de los procedimientos administrativos; para los fines correspondientes, se precisa aplicar métodos que contribuyan a generar eficiencia, complementándose a través de la mejora continua.

2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

La propuesta tiene como objetivo diseñar un modelo para el Manual de Procedimientos tomando como base la gestión por procesos y la metodología propuesta por la Secretaría de Gestión Pública.

3. ESTRUCTURA DEL DISEÑO:

La estructura de la propuesta está compuesta por cuatro (4) fases; primero, se ha utilizado el método de la observación para la identificación del recurso humano, procesos, materiales tangibles e intangibles. Segundo, es la identificación de los procedimientos que se desarrollan en la unidad orgánica para posteriormente en el paso tres que, es el diseño de los niveles de la estructura de los procesos a nivel 0 y 1 tomando como base el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la municipalidad provincial de Chiclayo, después, el paso cuarto (4) conlleva la elaboración de fichas técnicas y los flujogramas de los procedimientos identificados en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, tomando como referencia el Manual de Procedimientos de la entidad edil; asimismo se ha clasificado a los procedimientos

por las unidades de organización que ha tenido como base el organigrama, las funciones y competencias establecidas en el ROF, las fichas y los flujogramas permiten ver la figura normativa y operativa del procedimiento que desarrolla la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte.

1. MUNICIPALIDAD PROVINCILA DE CHICLAYO:

Chiclayo es la capital del departamento de Lambayeque, además, de ser una de las tres (3) provincias que conforman este departamento. Chiclayo es considerado como la Capital de la Amistad, siendo una ciudad fundada a través de un documento nacional en el gobierno de ex Presidente Felipe Salaverry. La capital de Lambayeque está conformada por distritos como es Zaña, Pimentel, José Leonardo Ortiz, Monsefú, entre otros. En la actualidad, la provincia tiene una población de 799 675 habitantes según el último censo de 2017.

La Municipalidad Provincia de Chiclayo es la encargada de desarrollar políticas, planes con la finalidad de eliminar problemáticas y cerrar brechas en toda la provincia que afecten al ciudadano chiclayano.

Por ello, en uno de sus documentos de gestión como es el Reglamento de Organizaciones y Funciones se ha establecido como principal visión de la entidad edil, la siguiente: “Chiclayo tierra del Señor de Sipán, al 2030 es una provincia sostenible con servicios básicos, salud, seguridad y ornato adecuado; con organizaciones competitivas e inclusivas y socialmente responsable que promueven la igualdad de oportunidades”. (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2019)

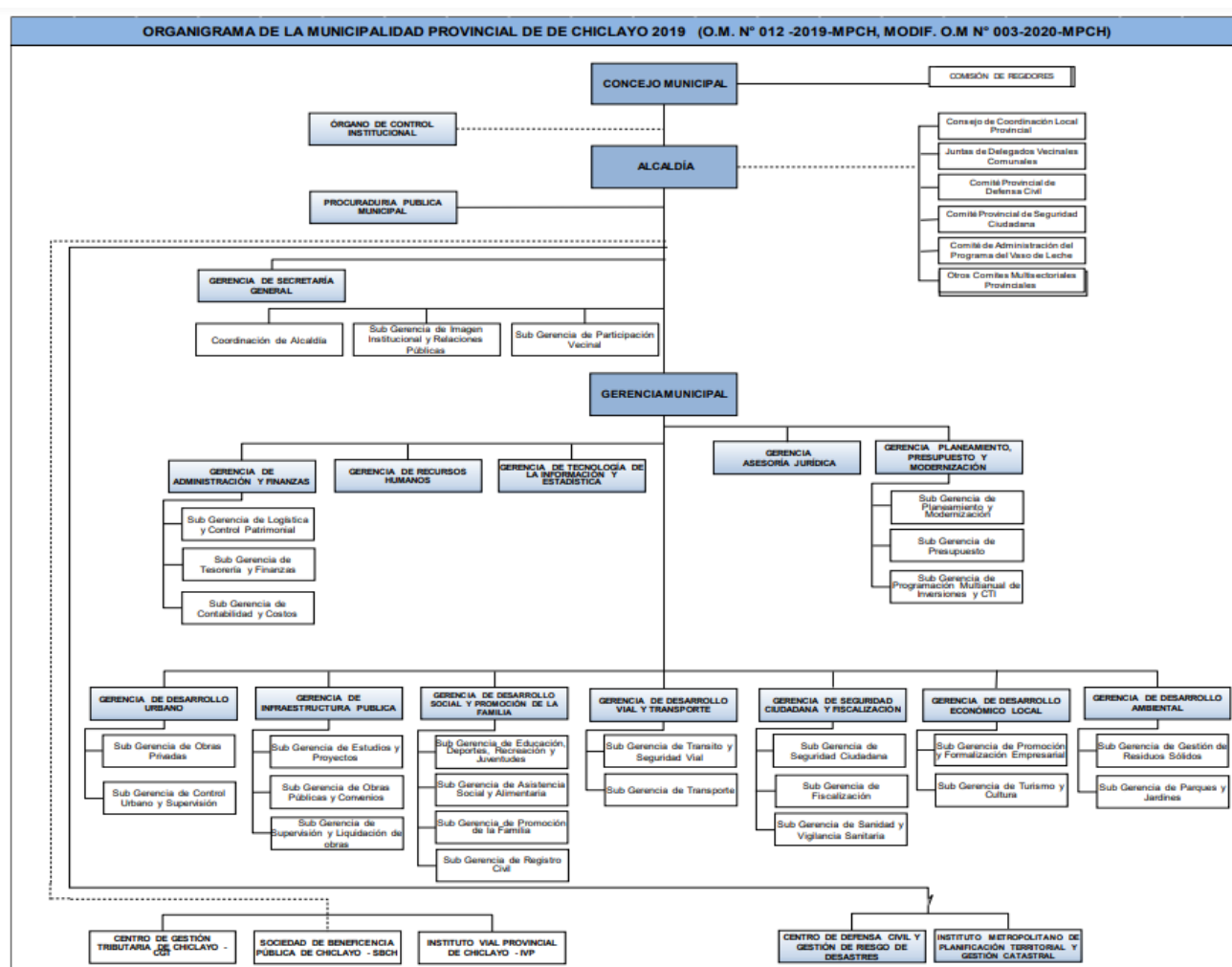
Así mismo, en el Plan Estratégico Institucional se ha planteado la siguiente misión por parte del municipio: “Promover la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y anómico de la población de la Provincia

de Chiclayo con calidad, transparencia y ética”. (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2019)

- ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Tomando como referencia el ROF de la entidad edil, se obtiene la siguiente estructura, aprobado por Ordenanza Municipal N° 012-2019-MPCH-A.

Ilustración 1. ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO



Fuente: Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo,

2. MAPA DE PROCESOS A NIVEL 0

La elaboración del Mapa de procesos a nivel 0, ha tenido como base el documento de gestión que establece las funciones y competencias de las unidades de organización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

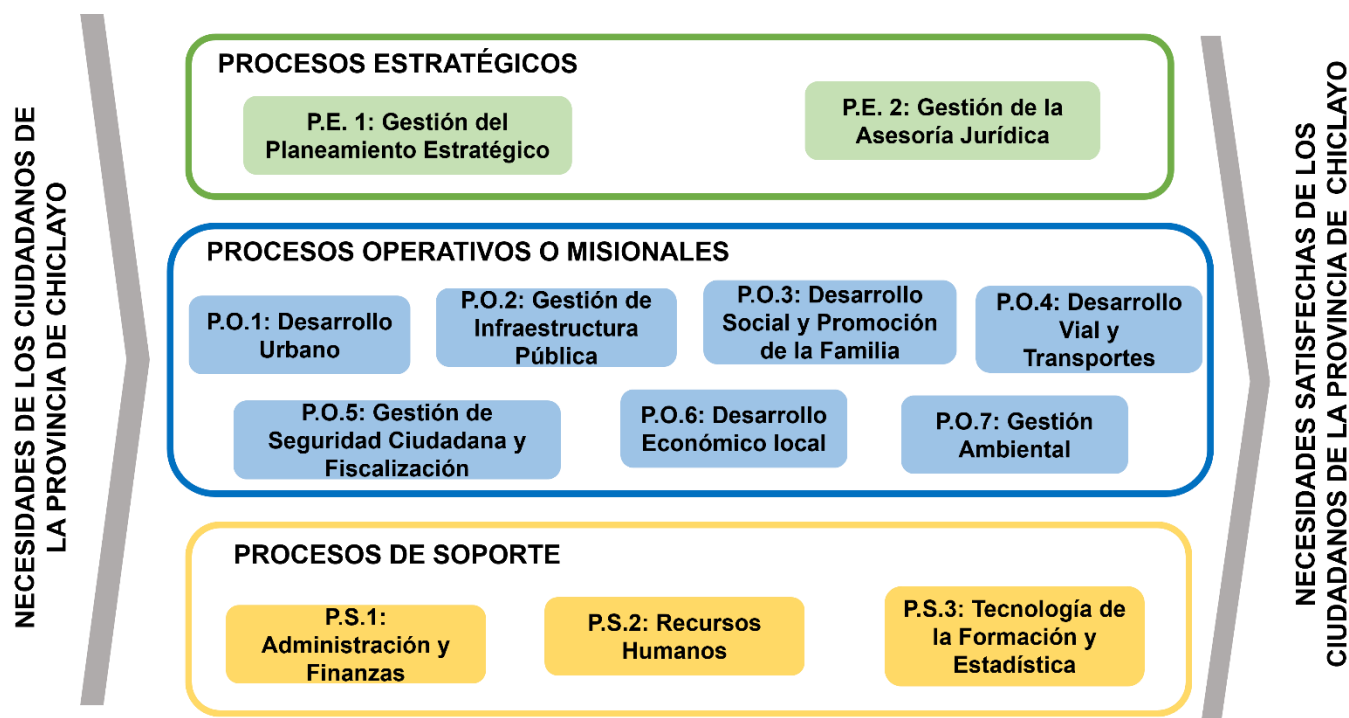
Para la elaboración de este nivel, se ha tomado como referencia el enfoque de procesos, siendo que se diseña por niveles, clasificándolos en procesos estratégicos, misionales u operativos y soporte o de apoyo con la finalidad de atender las necesidades de la ciudadanía chiclayana a través de procesos, los cuales se articulan entre sí y permita satisfacer estas necesidades.

Por lo que, se ha identificado primero las necesidades que tiene la población chiclayana, posteriormente en una correlación y articulación de procesos contribuyen a satisfacer estas necesidades con el objetivo de generar valor y productos idóneos.

El mapa de procesos a nivel 0 está conformado por los procesos estratégicos P.E.1: Gestión del Planeamiento Estratégico y P.E.2: Gestión de la Asesoría Jurídica; los procesos misionales: P.O.1. Desarrollo Urbano, P.O.2. Gestión de Infraestructura Pública, P.O.3 Desarrollo Social y Promoción de la Familia, P.O.4. Desarrollo Vial y Transportes, P.O.5 Gestión de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, P.O.6 Desarrollo Económico Local y P.O.7 Gestión Ambiental; en los procesos de soporte se encuentran: P.S.1 Administración y Finanzas, P.S.2 Recursos Humanos y P.S.3 Tecnología de la Formación y Estadística.

Es importante el diseño del mapa de procesos a nivel 0, debido a que permite identificar los procesos estratégicos, misiones y de soporte, además identificar la correlación que existen entre estos.

Ilustración 2. Mapa de Procesos a nivel 0 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

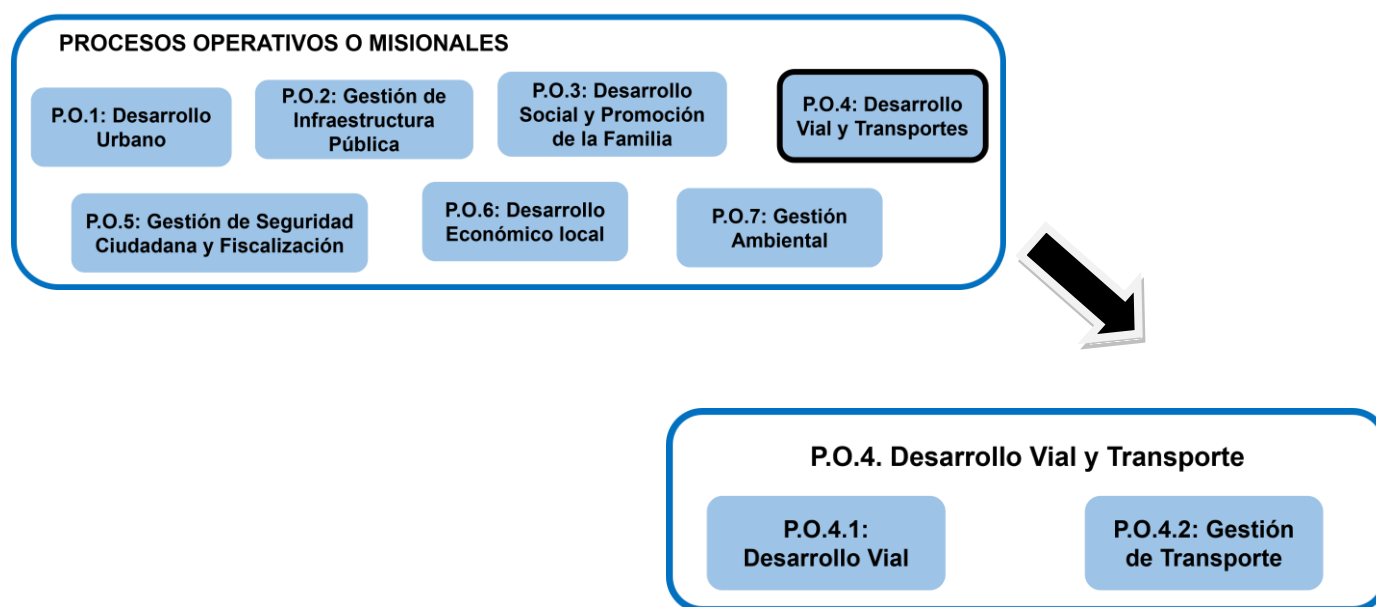


Fuente: Elaboración propia.

3. MAPA DE PROCESOS A NIVEL 1

El mapa de procesos a nivel 1 ha sido elaborado con la finalidad de identificar los subprocesos que tiene los procesos, para la elaboración del nivel 1 se ha tomado el proceso misional P.O.4 Desarrollo Vial y Transporte, el cual según el documento de gestión se divide en subprocesos como son los siguientes: P.O.4.1. Desarrollo Vial y P.O.4.2. Gestión de Transporte, esto permitirá tener una mayor comprensión y una mejor lectura del desarrollo del proceso. Además, permite el desarrollo de una planificación efectiva y articulación entre procesos.

Ilustración 3. Mapa de procesos a nivel 1 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo



Fuente: Elaboración propia.

4. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS:

Una vez identificado y elaborado el mapa de nivel de procesos a nivel 0, el cual ha permitido tener una visión general respecto a los procesos que se desarrollan en la entidad edil, posteriormente, se ha trabajado con el proceso Misional 04 Desarrollo Vial y Transporte, el cual a nivel 1 se ha desagregado en subprocesos, los cuales son P.O.4.1 Desarrollo Vial y P.O.4.2. Gestión de Transporte.

Para esta etapa, se ha identificado los procedimientos que desarrolla cada sub proceso, por lo que se ha realizado un inventario con la finalidad de tener una claridad del dueño del proceso, además, de contar con un registro detallado de los procedimientos y los procesos misionales que se involucran para el desarrollo de estos. Asimismo, permite identificar el subproceso en el cual se desarrollan obstáculos o fallas que impidan el desarrollo del procedimiento.

Tabla 2. Inventario de Procedimientos a nivel 01 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

NIVEL 01	PROCEDIMIENTO:
P.O.4.1 Desarrollo Vial	P.O.4.1.1 Otorgamiento de Licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase B – Categoría II – “a”,”b” o “c” – (Tres años)
	P.O.4.1.2 Renovación o duplicado de Licencia de conducir para vehículos menores motorizados (Tres años)
	P.O.4.1.3 Duplicado de sticker
	P.O.4.1.4 Registro de conductor o cobrador
	P.O.4.1.5 Autorización para zona reservada
	P.O.4.1.6 Autorización para zona de seguridad
	P.O.4.1.7 Autorización para instalación de gibas o rompemuelleres
	P.O.4.1.8 Factibilidad de interferencia vial (Vehicular o peatonal) por ejecución de obras o realización de eventos
P.O.4.2 Gestión de Transporte	P.O.4.2.1 Certificado de operatividad vehicular
	P.O.4.2.2 Rotulación de vehículos que prestan servicio de transporte público con escudo de la ciudad
	P.O.4.2.3 Rotulación de vehículos con leyenda: Servicio escolar, servicio turístico y servicio personal.

Fuente: Elaboración propia

6. FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS:

Una vez identificado y elaborado el inventario de procedimientos con los sub procesos que desarrolla cada uno, es necesario elaborar una ficha técnica de cada procedimiento identificado, con el fin de tener un entendimiento más claro respecto a estos, debido a que una ficha técnica está compuesta por el objetivo que desea conseguir el procedimiento como tal, asimismo, el alcance, el indicador que permitirá medir cada año el procedimiento y poder identificar fallas dentro de este, la normativa que respalda el desarrollo del procedimiento y, por último, la descripción detallada del procedimiento en el cual se indica al encargado de ejecutar cada actividad, para ser representando en el flujograma.

Por lo que, se ha elaborado una ficha técnica y su flujograma por cada procedimiento.

Código del procedimiento	P.O.4.1.1
Denominación del procedimiento	Otorgamiento de Licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase B – Categoría II – “a”, “b” o “c” – (Tres años)
Objetivo del procedimiento	Otorgar la licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase B – Categoría II – “a”, “b” o “c” (Tres Años) con el fin de cumplir la normativa nacional y, que, los administrados cuenten con su Licencia de conducir.
Alcance del procedimiento	Personas mayores de 18 años.
Indicador del procedimiento	Número de licencias emitidas en un año.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte	

Terrestre

6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre

7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre

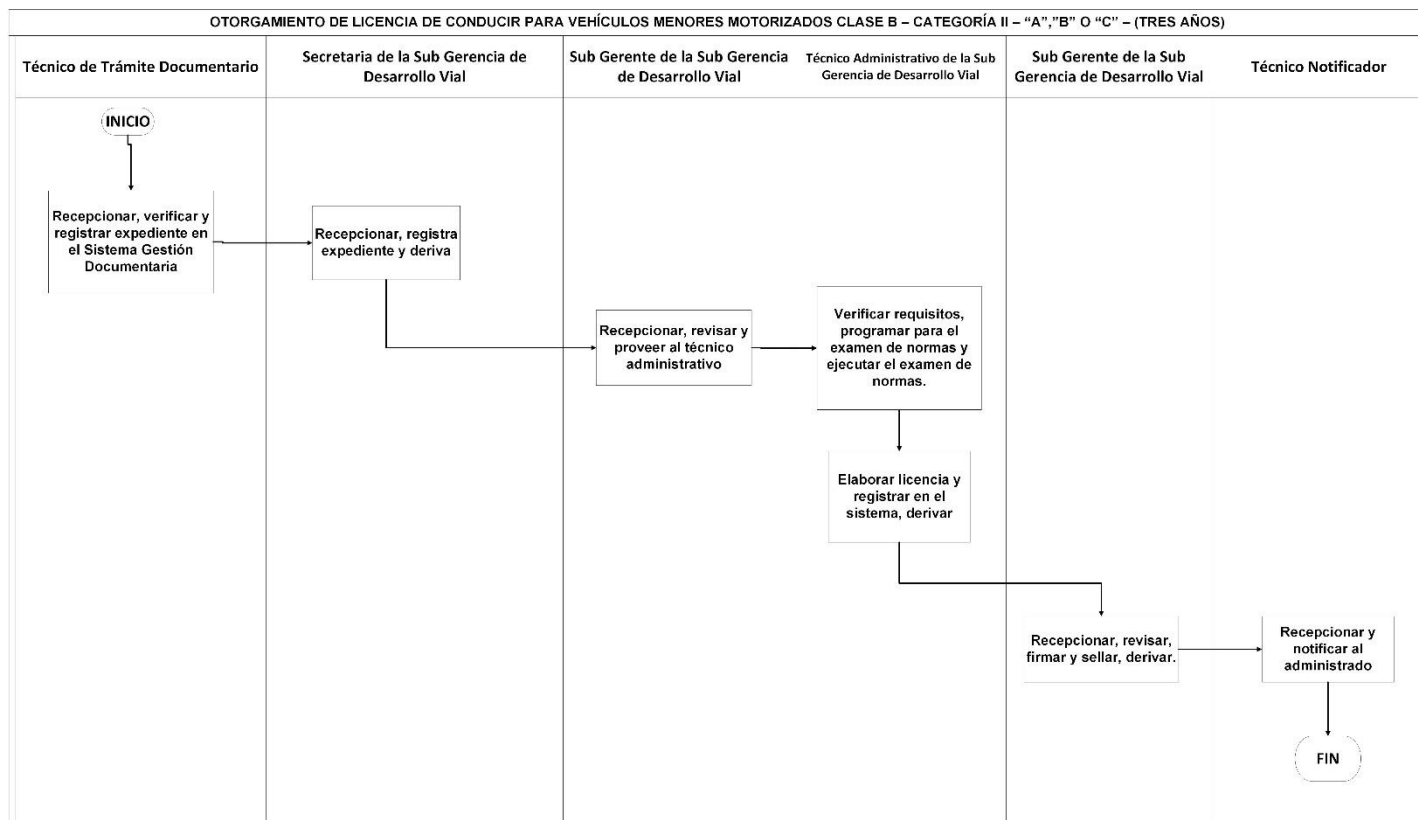
8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972

9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	10 minutos
Verificar requisitos, programar para el examen de normas y ejecutar el examen de normas.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	1440 minutos
Elaborar licencia y registrar en el sistema, derivar	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		1545minutos

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE LICENCIA DE CONDUCIR PARA VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS CLASE B – CATEGORÍA II – “A”, “B” o “C” – (TRES AÑOS)

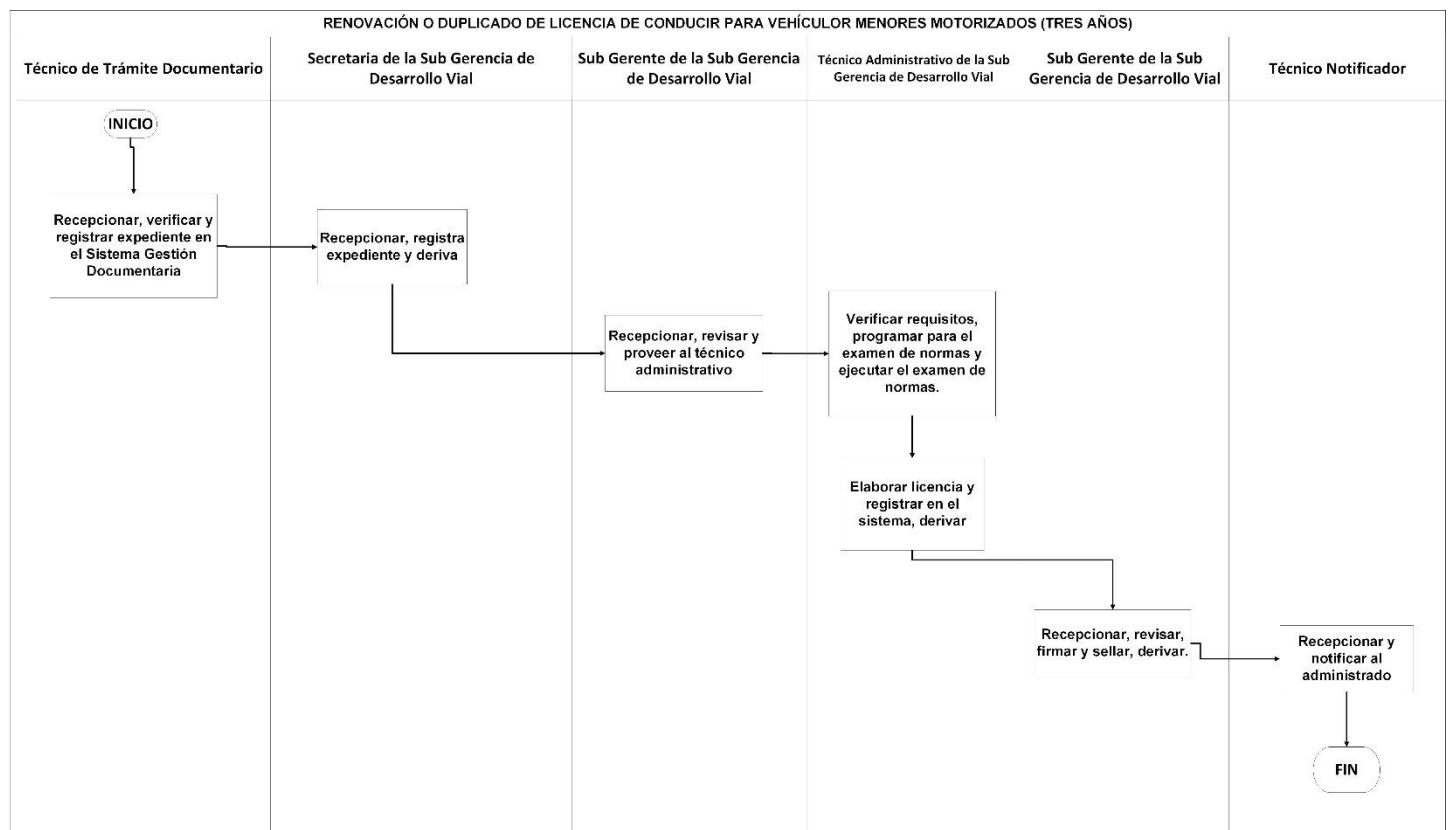


Código del procedimiento:	P.O.4.1.2
Denominación del procedimiento:	Renovación o duplicado de Licencia de conducir para vehículor menores motorizados (Tres años)
Objetivo del procedimiento:	Renovar o duplicado de la licencia de conducir para vehículos menores motorizados (tres años) con la finalidad de no ser sancionado por la autoridad de fiscalización a nivel provincial y nacional.
Alcance del procedimiento:	Las personas que tenga licencia de conducir con fecha de vencimiento, perdida o robo.
Indicador del procedimiento:	1. Número de licencias renovadas por año. 2. Número de licencias duplicadas por año.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar,	Sub Gerente de Sub	10 minutos

revisar y proveer al técnico administrativo	Gerencia de Desarrollo Vial	
Verificar requisitos, programar para el examen de normas y ejecutar el examen de normas.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	1440 minutos
Elaborar licencia y registrar en el sistema, derivar	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		1545 minutos

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN O DUPLICADO DE LICENCIA DE CONDUCIR PARA VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (TRES AÑOS)

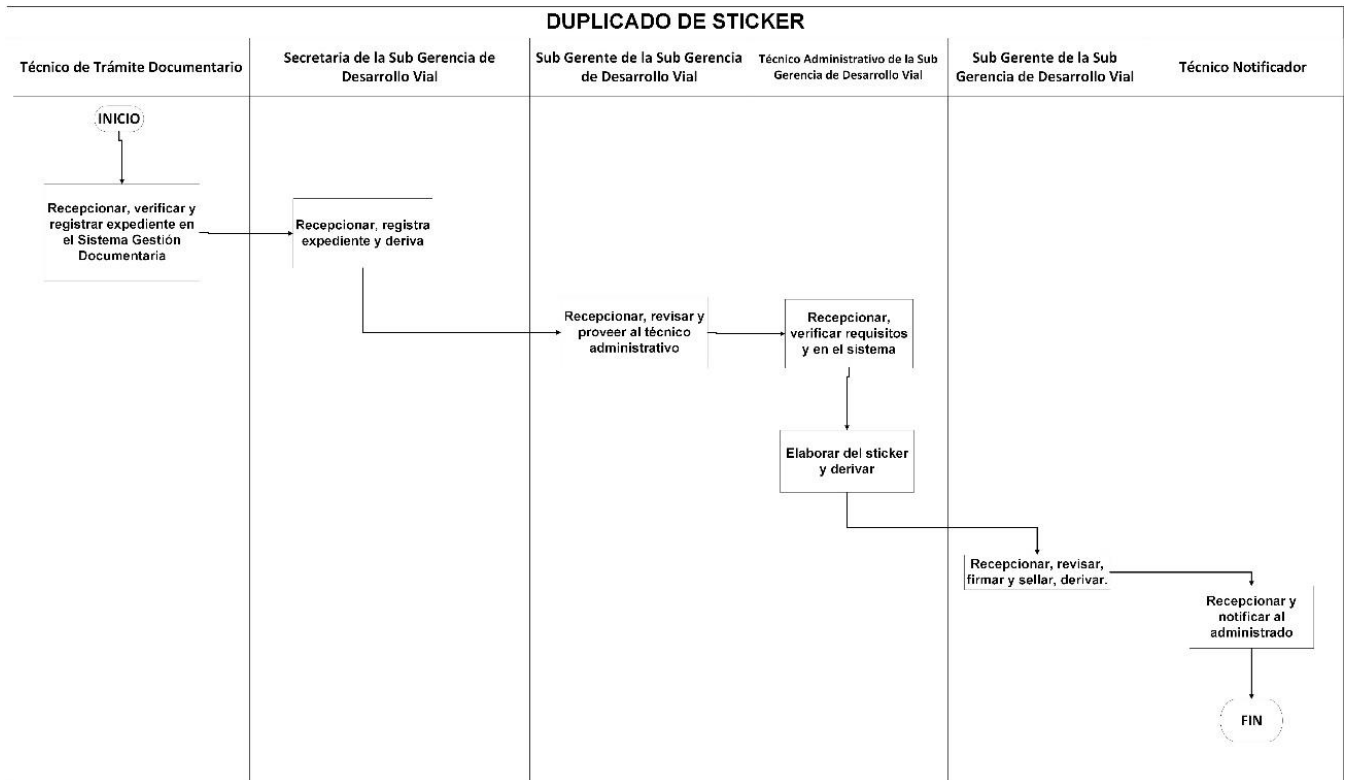


Código del procedimiento:	P.O.4.1.3
Denominación del procedimiento:	Duplicado de sticker
Objetivo del procedimiento:	Obtener el duplicado del sticker con la finalidad de cumplir con la normativa nacional o provincial.
Alcance del procedimiento:	Público que tenga el Certificado de Habilitación Vehicular.
Indicador del procedimiento:	1. Número de sticker duplicados por año
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 4. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	10 minutos
Recepcionar, verificar requisitos y en el sistema.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	480 minutos
Elaboración del sticker y derivar	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos

Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE DUPLICADO DE STICKER

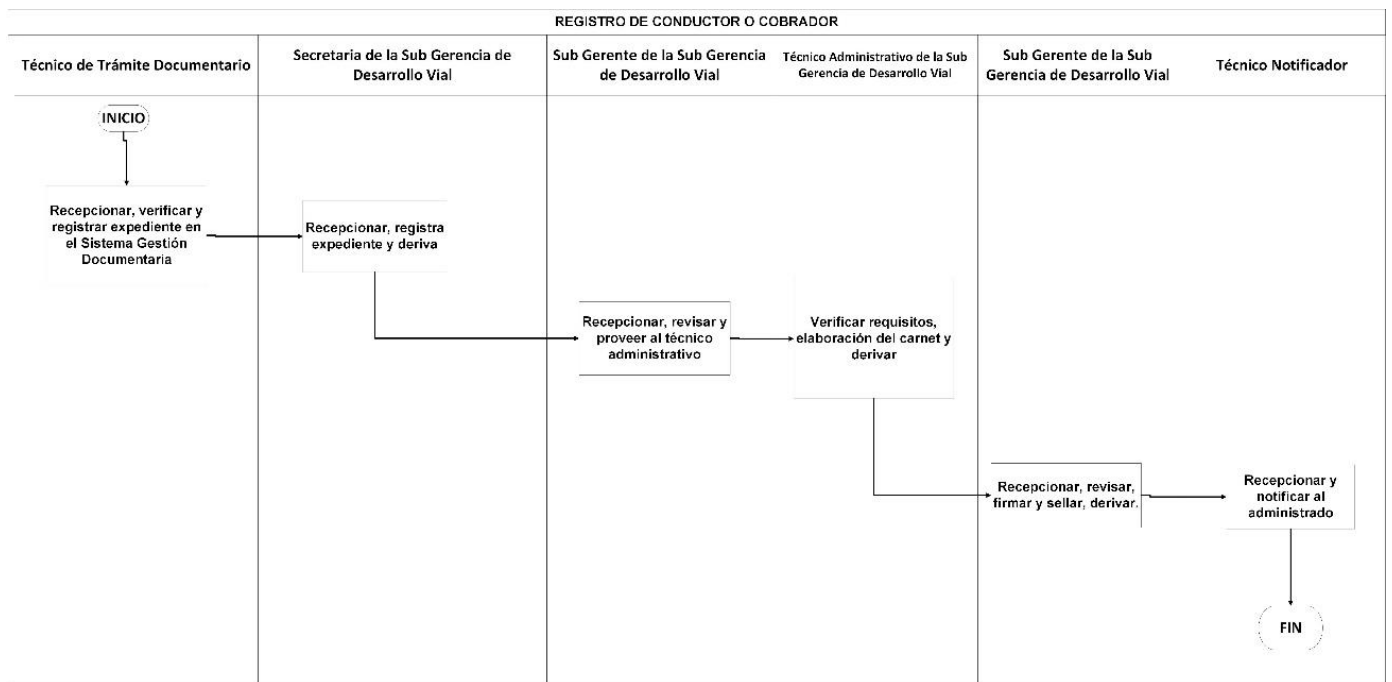


Código del procedimiento:	P.O.4.1.4
Denominación del procedimiento:	Registro de conductor o cobrador
Objetivo del procedimiento:	Registrar al conductor o cobrador con la finalidad de cumplir la normativa de alcance provincial y tener un registro de estos.
Alcance del procedimiento:	Personas mayores de 18 años.
Indicador del procedimiento:	1. Número de conductores registrados al año. 2. Número de cobradores registrados al año.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo	10 minutos

administrativo	Vial	
Verificar requisitos, elaboración del carnet y derivar	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	480 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	30 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CONDUCTOR O COBRADOR

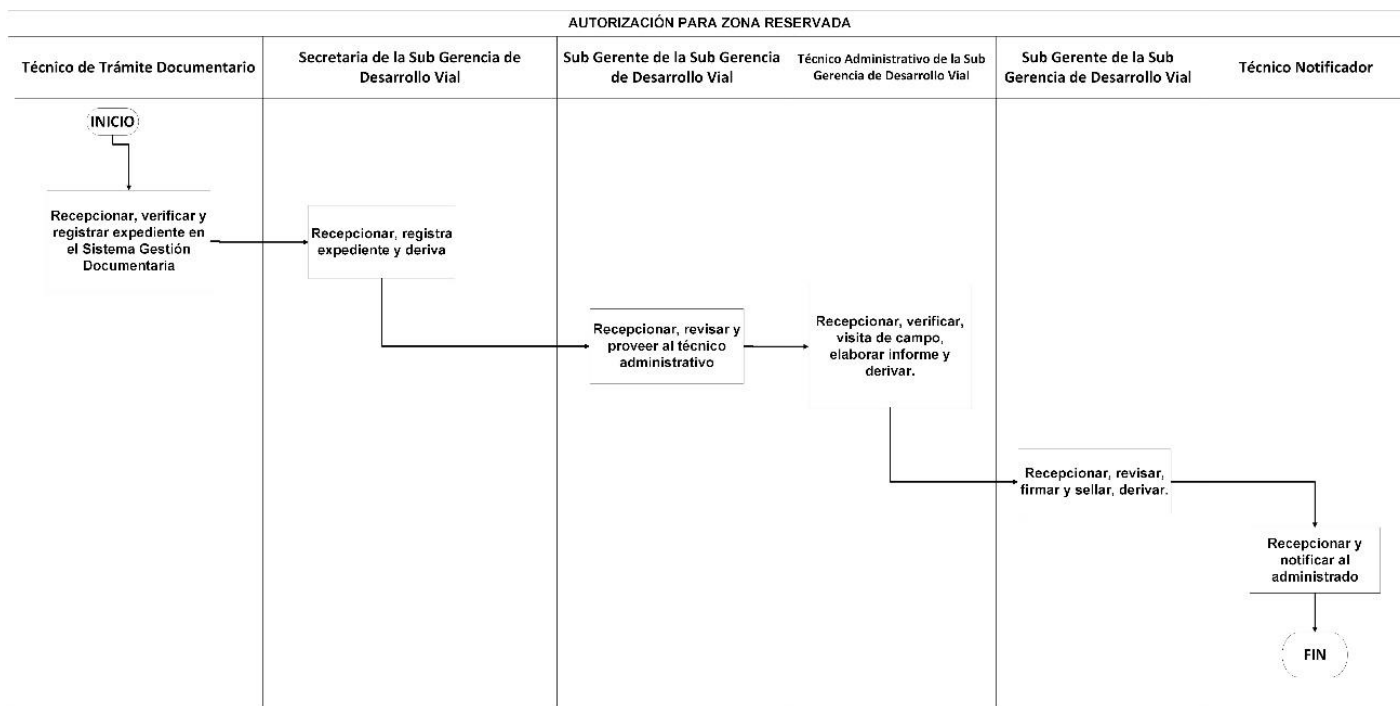


Código del procedimiento:	P.O.4.1.5
Denominación del procedimiento:	Autorización para zona reservada
Objetivo del procedimiento:	Otorgar la autorización para una zona reservada a las instituciones cumpliendo con la normativa nacional.
Alcance del procedimiento:	Instituciones que cumplan con los requisitos.
Indicador del procedimiento:	1. Número de autorizaciones para zona reservadas.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	10 minutos

Recepcionar, verificar, visita de campo, elaborar informe y derivar.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	4800 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	60 minutos
Recepcionar, revisar, evaluar, firmar y sellar	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	60 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA ZONA RESERVADA

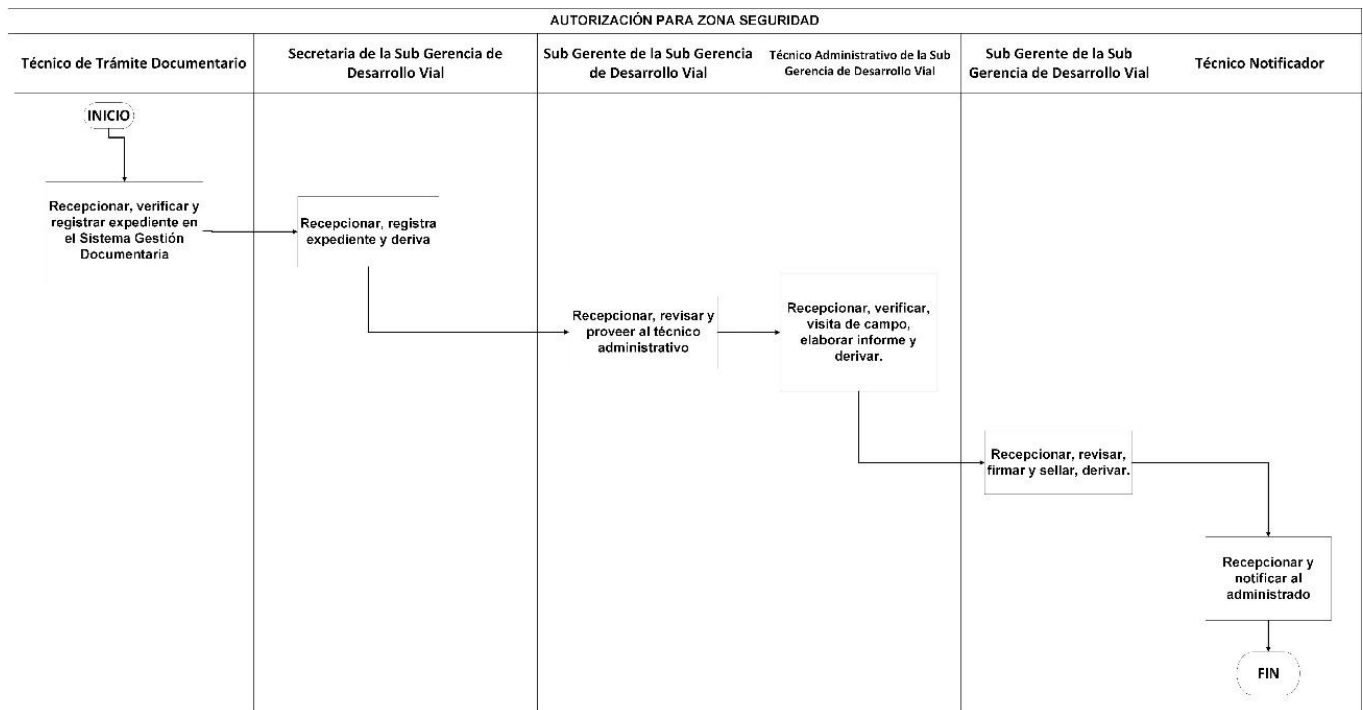


Código del procedimiento:	P.O.4.1.6
Denominación del procedimiento:	Autorización para zona de seguridad
Objetivo del procedimiento:	Otorgar la autorización para una zona reservada a las instituciones cumpliendo con la normativa nacional.
Alcance del procedimiento:	Instituciones que cumplan con los requisitos.
Indicador del procedimiento:	Número de autorizaciones para zona reservadas.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar,	Sub Gerente de Sub	10 minutos

revisar y proveer al técnico administrativo	Gerencia de Desarrollo Vial	
Recepcionar, verificar, visita de campo, elaborar informe y derivar.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	4800 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	60 minutos
Recepcionar, revisar, evaluar, firmar y sellar	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	60 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico Notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA ZONA RESERVADA

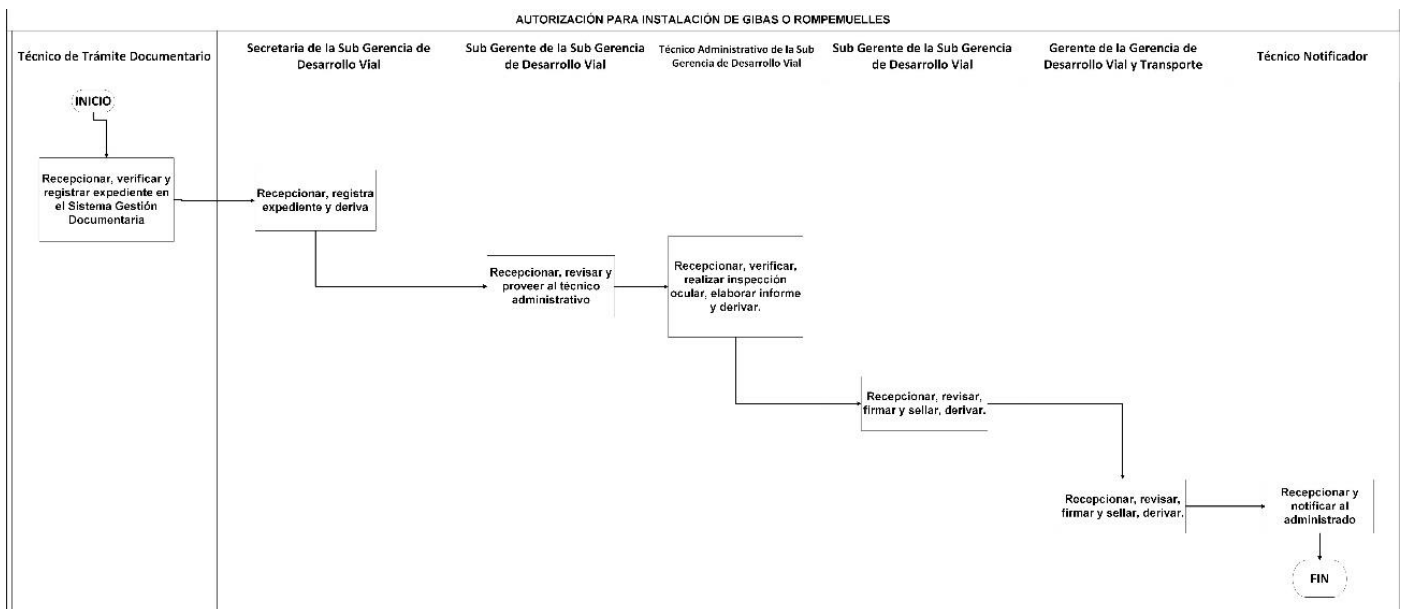


Código del procedimiento:	P.O.4.1.7
Denominación del procedimiento:	Autorización para instalación de gibas o rompemuelleres
Objetivo del procedimiento:	Brindar apoyo en el aspecto de seguridad del tránsito vehicular y peatonal en la provincia de Chiclayo.
Alcance del procedimiento:	Público en general
Indicador del procedimiento:	Número de gibas o rompemuelleres instaladas en el año.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	15 minutos
Recepcionar, verificar, realizar	Técnico administrativo de la Sub	4800 minutos

inspección ocular, elaborar informe y derivar.	Gerencia de Desarrollo Vial	
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	120 minutos
Recepcionar, revisar, evaluar, firmar y sellar	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	120 minutos
Recepcionar y notificar al administrado o derivar a la oficina que desee instalar con el presupuesto de la entidad edil.	Técnico notificador	120 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE GIBAS O ROMPEMUELLES

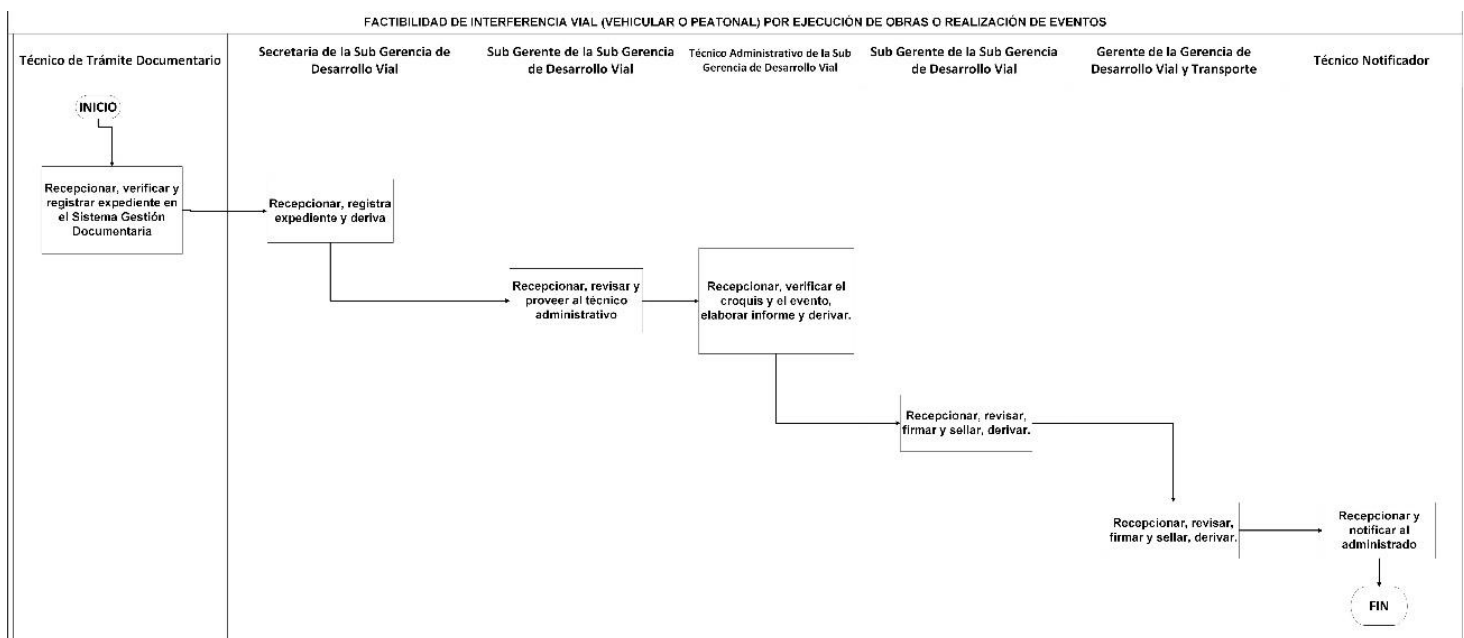


Código del procedimiento:	P.O.4.1.8
Denominación del procedimiento:	Factibilidad de interferencia vial (Vehicular o peatonal) por ejecución de obras o realización de eventos
Objetivo del procedimiento:	Brindar autorización para interferir en el tráfico vehicular o peatonal en la provincia de Chiclayo.
Alcance del procedimiento:	Público en general.
Indicador del procedimiento:	1. Número de autorizaciones para la factibilidad de interferencia vial.
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.D.V.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	10 minutos

Recepcionar, verificar el croquis y el evento, elaborar informe y derivar.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	480 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Desarrollo Vial	60 minutos
Recepcionar, revisar, evaluar, firmar y sellar	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	60 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE FACTIBILIDAD DE INTERFERENCIA VIAL (VEHICULAR O PEATONAL) POR EJECUCIÓN DE OBRAS O REALIZACIÓN DE EVENTOS

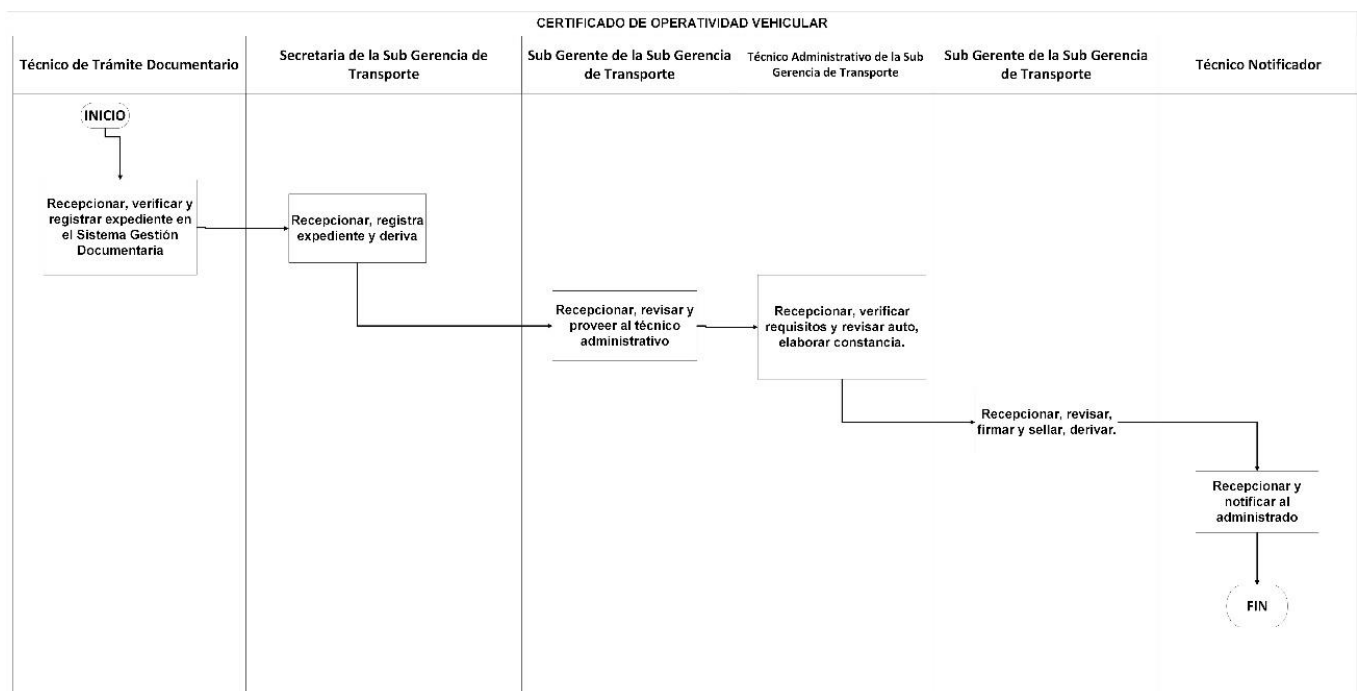


Código del procedimiento:	P.O.4.2.1
Denominación del procedimiento:	Certificado de operatividad vehicular
Objetivo del procedimiento:	Fiscalizar el estado de funcionamiento del vehículo en la jurisdicción del distrito de Chiclayo.
Alcance del procedimiento:	Personal que tengan tarjeta de propiedad.
Indicador del procedimiento:	1. Número de certificado de operatividad vehicular al año
BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:	
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores 2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre 3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados 4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito 5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre 8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972 9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:		
Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.T.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Sub Gerencia de Transporte	10 minutos

Recepcionar, verificar requisitos y revisar auto, elaborar constancia.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Transporte	60 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Sub Gerencia de Transporte	10 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICADO DE OPERATIVIDAD VEHICULAR



Código del procedimiento:	P.O.4.2.2
Denominación del procedimiento:	Rotulación de vehículos que prestan servicio de transporte público con escudo de la ciudad
Objetivo del procedimiento:	Identificar a los vehículos registrados en la jurisdicción de Chiclayo.
Alcance del procedimiento:	Persona que tiene tarjeta de propiedad y certificado de operatividad.
Indicador del procedimiento:	1. Número de rotulación brindados al año

BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

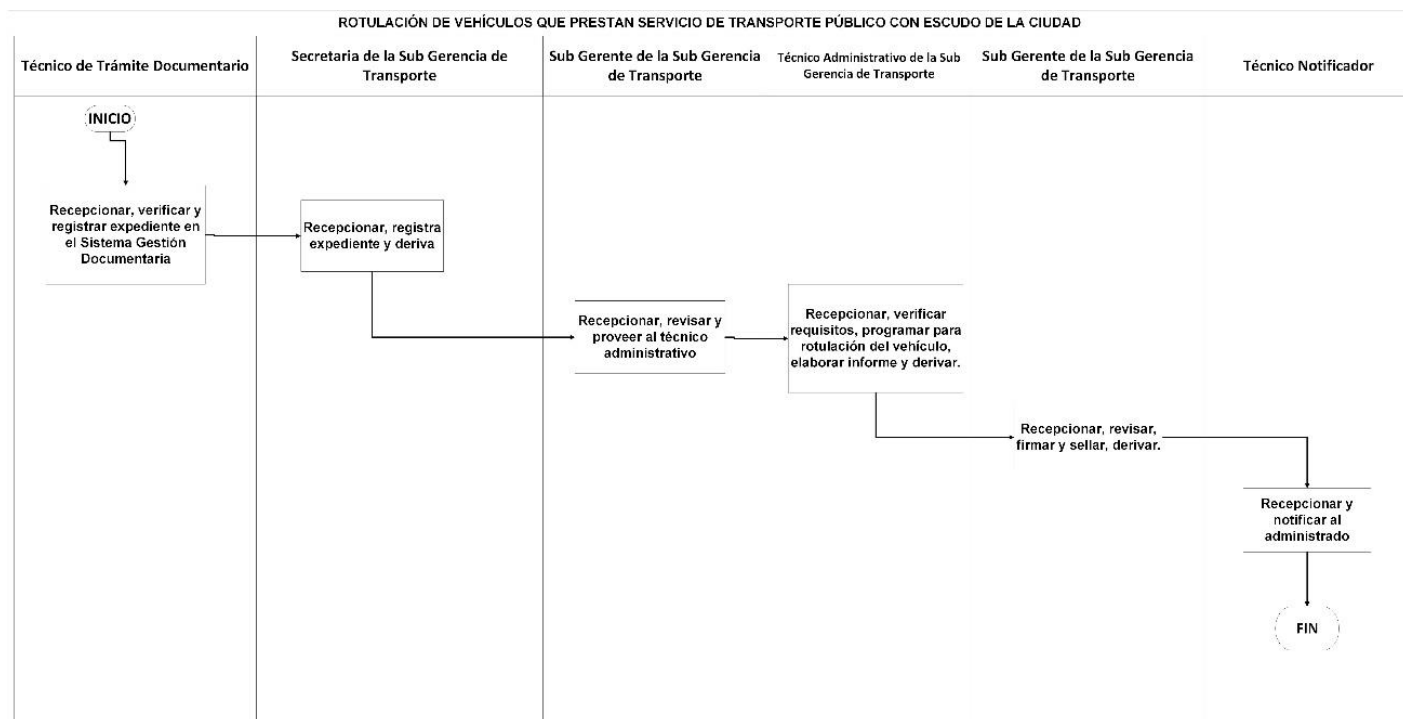
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores
2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre
3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados
4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito
5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972
9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.T.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Transporte	10 minutos

Recepcionar, verificar requisitos, programar para rotulación del vehículo, elaborar informe y derivar.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	960 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Transporte	15 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ROTULACIÓN DE VEHÍCULOS QUE PRESTAN SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO CON ESCUDO DE LA CIUDAD



Código del procedimiento:	P.O.4.2.3
Denominación del procedimiento:	Rotulación de vehículos con leyenda: Servicio escolar, servicio turístico y servicio personal.
Objetivo del procedimiento:	Identificar a los vehículos registrados en la jurisdicción de Chiclayo.
Alcance del procedimiento:	Persona que tiene tarjeta de propiedad y certificado de operatividad.
Indicador del procedimiento:	1. Número de rotulación brindados al año

BASE NORMATIVA DEL PROCEDIMIENTO:

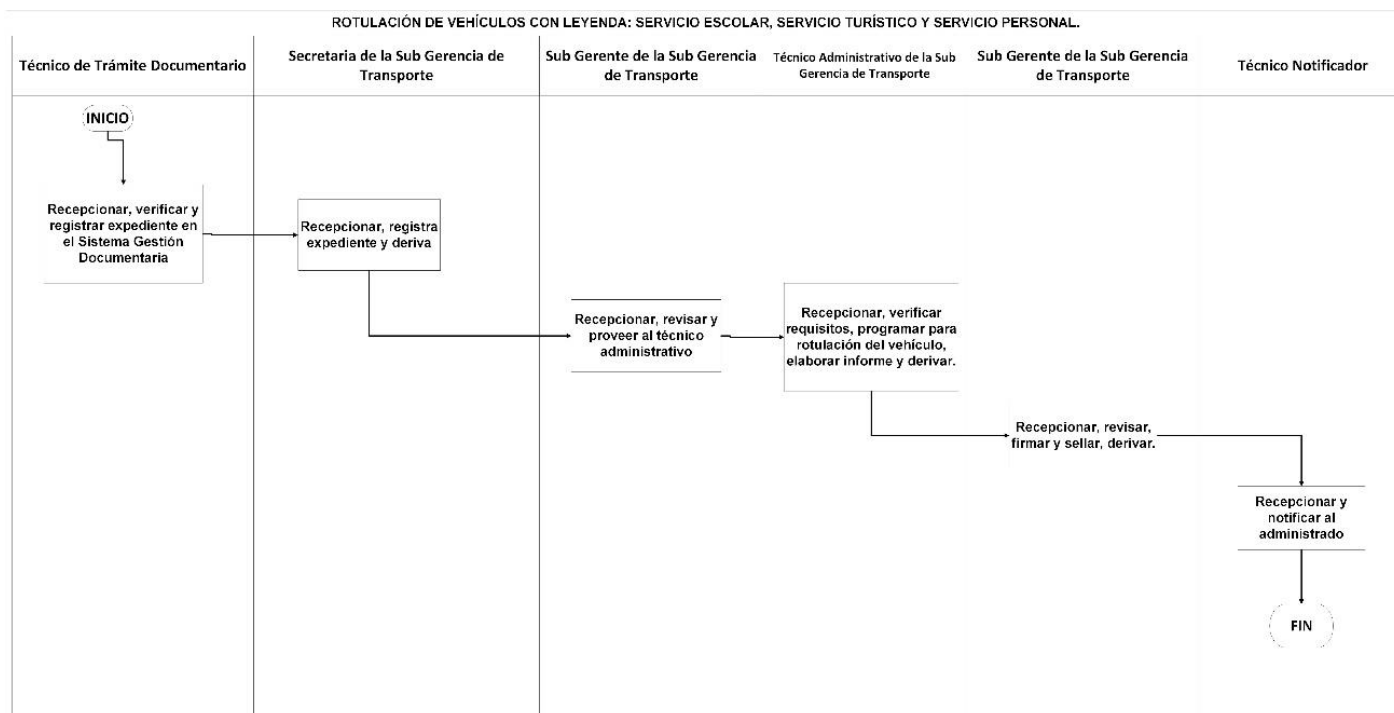
1. Ley 27189 - Ley de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Menores
2. Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre
3. Decreto Supremo 055-2010-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Personas en Vehículos Motorizados y No Motorizados
4. Decreto Supremo 016-2009-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Tránsito
5. Decreto Supremo 040-2008-MTC que aprueba el Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
6. Decreto Supremo 045-2008-MTC que aprueba Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
7. Decreto Supremo 001-2009-MTC que aprueba el Modificación del Reglamento Nacional de Licencias de Conducir Vehículos Automotores y No Motorizados de Transporte Terrestre
8. Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27972
9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo
Recepcionar, verificar y registrar expediente en el Sistema Gestión Documentaria	Técnico de Trámite Documentario	20 minutos
Recepcionar, registra expediente y deriva	Secretaria de S.T.	5 minutos
Recepcionar, revisar y proveer al técnico administrativo	Sub Gerente de Transporte	10 minutos

Recepcionar, verificar requisitos, programar para rotulación del vehículo, elaborar informe y derivar.	Técnico administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Vial	960 minutos
Recepcionar, revisar, firmar y sellar, derivar.	Sub Gerente de Transporte	15 minutos
Recepcionar y notificar al administrado	Técnico notificador	10 minutos
TOTAL DE MINUTOS		

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ROTULACIÓN DE VEHÍCULOS CON LEYENDA: SERVICIO ESCOLAR, SERVICIO TURÍSTICO Y SERVICIO PERSONAL.



7. CUADRO VALORATIVO

Para realizar el consolidado del cuadro de actividades de cada uno de los procedimientos tomando como base el MAPRO del 2010, se han clasificado las actividades en dos rangos, el primero aquellas que generan valor y las que no. Las primeras son las que permiten mejorar el procedimiento a través de la optimización de los procesos en dos ámbitos el tema de tiempo y costo, además, permite que el administrado satisfaga sus necesidades. Por otro lado, los que no generan valor son aquellas actividades que contribuyen al desarrollo de unas barreras burocráticas, además, de excesos de tiempo o una falta de comunicación o articulación entre áreas permitiendo que los servicios brindados por la unidad orgánica no sean de calidad.

8. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de la gestión municipal de turno la elaboración o actualización de los documentos de gestión para efectuar una gestión idónea; además, el municipio a través de sus unidades orgánicas estratégicas tiene la finalidad de efectuar la metodología para el proceso de elaboración de los documentos de gestión. Tal responsabilidad se amplía a la implementación de estos documentos con la finalidad de mejorar los procesos, la eficiencia, el cumplimiento de la normativa, etc. dentro de la municipalidad.

Por ello, es responsabilidad de la Gerencia Municipal, según el Reglamento de Organizaciones y Funciones, la implementación de la propuesta a través de la articulación de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte en conjunto con sus Sub Gerencias de Desarrollo Vial y Sub Gerencia de Transporte.

9. RESPONSABILIDAD DE CONTROL:

Si bien, es responsabilidad de la gestión municipal la actualización de los documentos de gestión con la asistencia técnica de los entes rectores, es necesario que

exista fiscalización a los gobiernos locales para controlar la actualización de los documentos desfasados; por lo tanto, es responsabilidad de la Secretaría de Gestión Pública fiscalizar e incurrir en los gobiernos regionales y locales para actualizar sus documentos de gestión, además de brindar la asistencia técnica para su elaboración.